

RAVINTOLAIDEAN ILTAPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Johanna Salmela

Opinnäytetyö
Tammikuu 2011

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) SALMELA, Johanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 21.1.2011
	Sivumäärä 64	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi RAVINTOLAIDEAN ILTAPALVELUIDEN KEHITTÄMINEN		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) NUIJANMAA, Susanna		
Toimeksiantaja(t) Ravintolaldea		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Jyväskylän Lutakossa sijaitseva Ravintolaldea. Työn tarkoituksena oli ottaa selvää iltapalveluiden käyttäjien toiveista erilaisissa iltapalveluissa sekä saada heiltä uusia konsepti-ideoita Ravintolaldealle. Tutkimusmenetelmän pohjana opinnäytetyössä on palvelumuotoilu. Palvelumuotoilua käytetään palveluiden kehittämiseen sekä esimerkiksi uusien palvelujen innovoimiseen. Palvelumuotoilulle tärkeintä on ottaa käyttäjä mukaan suunnitteluun.</p> <p>Työn tutkimusosuus toteutettiin järjestämällä Ravintolaldeassa palvelumuotoiluilta, johon kutsuttiin Jyväskylän nuorkauppakamarilaisia. Nuorkauppakamarilaiset ovat innovatiivisia sekä oppimishaluisia eri yritysten edustajia. Maksimiosallistujamäärä oli 15, mutta lopulta iltaan pääsi osallistumaan yhdeksän henkilöä. Osallistujille kerrottiin hieman palvelumuotoilusta sekä esiteltiin muun muassa Lutakko Living Labia, joka toimi opinnäytetyön taustalla mukana. Osallistujat jaettiin ryhmiin, joissa he suunnittelivat annettujen välineiden sekä tiettyjen teemojen avulla yritykselle suunnatun iltatapahtuman. Jokaisella ryhmällä oli opinnäytetyön tekijän kehittänyt menetelmä, jota heidän tuli käyttää suunnittelussa.</p> <p>Palvelumuotoiluilla tarkoituksena oli saada uusia ideoita, mutta myös testata käytännössä uudenlaista menetelmää. Useita kehittämis ehdotuksia nousi esiin. Esimerkiksi ohjeistuksen tärkeys korostui, kun kyseessä on sellainen ryhmä, joka ei ole aikaisemmin tutustunut palvelumuotoiluun tai niin sanottuihin luoviin menetelmiin. Tulosten analysoinnissa auttoi se, että ryhmätöiden esittelyt videoitiin. Videoista sai jälkikäteen kirjattua kaikki ideat sekä mielipiteet. Analysoinnissa käytettiin myös teemoittelua, jossa pääotsikoina käytettiin ryhmille annettuja teemoja ja niiden alle kerättiin töistä nousseita ideoita. Jokaisesta ryhmätyöstä tuli valmis konsepti-idea. Konsepteja sekä niistä nousevia yksittäisiä ideoita voi käyttää hyvänä apuna Ravintolaldean iltapalveluiden kehityksessä. Osallistujien eli potentiaalisten asiakkaiden mielipiteet sekä kiinnostuksen kohteet nousivat esiin ryhmätöistä.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Palvelumuotoilu, Ravintolaldea, Lutakko Living Lab, tapahtuman järjestäminen, iltapalvelu, palveluiden kehittäminen		
Muut tiedot		



Author(s) SALMELA, Johanna	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 21.1.2011
	Pages 64	Language Finland
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title DEVELOPING RAVINTOLAIDEA'S EVENING SERVICES		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor(s) NUIJANMAA, Susanna		
Assigned by Ravintolaidea		
<p>Abstract</p> <p>The commissioner of the thesis was Restaurantidea, located in Lutakko, Jyväskylä. The purpose of the thesis was to find out customer needs regarding evening services, as well as receive new concept ideas for the restaurant operations. The basis for the research method was service design. Service design method is applied to develop services and, furthermore, to innovate new types of services. It is essential to recruit customers into the planning phase of service design</p> <p>The research part of the thesis was conducted by organizing a service design evening at Ravintolaidea, in which members of the Jyväskylä Junior Chamber of Commerce were invited. The members of the Junior Chamber of Commerce are innovative and eager to learn new, representing several enterprises. The maximum number of the participants was 15 but finally only 9 came. The evening was held on 18.10.2010. The participants were told about service design, and Lutakko Living Lab was also introduced, which operated in the background when the thesis was being conducted. The participants were divided into three groups and each group had to plan an evening event for some company. Every group had a method to be used in the planning phase, created by the author.</p> <p>The main aim of the service design evening was to receive fresh ideas, but also to test new methods. Several development ideas emerged. The importance of instructions was emphasized when it comes to a group that was not familiar with the service design concept or with so called creative new methods. Video recording the group work presentations helped analyzing the results. In addition, all ideas and opinions could be written down. Themes were also utilized in analyzing the results and the main headers were those given to the groups, under which ideas that emerged from the team were collected. Every group produced a final concept idea. Concepts and individual ideas can also be utilized in developing the evening services for Ravintolaidea. Opinions and interests of the participants, future customers, came up from the group work presentations.</p>		
Keywords Service design, Ravintolaidea, Lutakko Living Lab, event organizing, evening services, services		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 INNOVAATIOIDEN PYÖRTEITÄ JYVÄSKYLÄN LUTAKOSSA.....	3
2 RAVINTOLAIDEA.....	5
3 PALVELUMUOTOILU	7
3.1 Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi.....	7
3.2 Palvelumuotoilun menetelmiä	10
3.3 Palvelupolku	13
3.3.1 Kontaktipisteet	14
3.3.3 Palvelutuokiot	16
3.4 Palvelumuotoilun visuaalisuus	17
4 YRITYSTEN KOKOONTUMINEN.....	20
5 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMISEN VAIHEET	22
6 PALVELUMUOTOILUILTA RAVINTOLAIDEASSA	26
6.1 Tutkimusmenetelmä	27
6.2 Menetelmä käytännössä	27
6.3 Illan kulku	30
7 IDEOITA JA KONSEPTIEHDOTUKSIA.....	33
7.1 Ryhmätöiden tulokset	34
7.2 Yhteenvedo ryhmätöiden ideoista.....	44
7.3. Palvelumuotoiluillan menetelmät.....	47
7.4 Palautetta ja kehitettävää	48
8 POHDINTA.....	51

LÄHTEET	55
----------------------	-----------

LIITTEET	57
-----------------------	-----------

Liite 1. Kutsu palvelumuotoiluun.....	57
---------------------------------------	----

Liite 2. Kuvakäsikirjoituksen kuva 1/5 tekijä Emmi Hakala.....	58
--	----

Liite 3. Kuvakäsikirjoituksen kuva 2/5 tekijä Emmi Hakala.....	59
--	----

Liite 4. Kuvakäsikirjoituksen kuva 3/5 tekijä Emmi Hakala.....	60
--	----

Liite 5. Kuvakäsikirjoituksen kuva 4/5 tekijä Emmi Hakala.....	61
--	----

Liite 6. Kuvakäsikirjoituksen kuva 5/5 tekijä Emmi Hakala.....	62
--	----

Liite 7. Kooste yhteydenpidosta Nuorkauppakamarin yhteyshenkilön kanssa.....	63
--	----

KUVIOT

KUVIO 1. Palvelumuotoilun prosessikuvaus.....	8
---	---

KUVIO 2. Tapahtumaprojektin vaiheet.....	22
--	----

KUVAT

KUVA 1. IDEOn metodikortteja.....	10
-----------------------------------	----

KUVA 2. The Argos experience.....	18
-----------------------------------	----

KUVA 3. Storyboard -kuva Handyman Shop – kauppa.....	19
--	----

KUVA 4. Kuva- sekä sanakortit ryhmille.....	29
---	----

KUVA 5. Ryhmä 3:en menetelmän kuvakortit.....	31
---	----

KUVA 6. Iltaan osallistuneet koolla Ravintolaldean ruokasalissa.....	32
--	----

KUVA 7. Ryhmä 1. työn touhussa.....	35
-------------------------------------	----

KUVA 8. Ryhmä 2. suunnittelutyössä.....	38
---	----

KUVA 9. Ryhmä 3. viimeistelee vauhdikkaasti työtään.....	41
--	----

1 INNOVAATIOIDEN PYÖRTEITÄ JYVÄSKYLÄN LUTAKOSSA

Jyväskylän Lutakon aluetta ollaan kehittämässä monelta osin alueen käyttäjiä entistä palvelevampaan suuntaan. Yksi lounas- ja kokouspalvelujentarjoaja kyseisellä alueella on Ravintolaldea. Ravintolaldea sijaitsee omaleimaisessa ja historiallisessa ympäristössä, jolla olisi potentiaalia kasvattaa asiakaskuntaansa. Kokousasiakkaita Ravintolaldealla on jonkin verran, mutta ilta-asiakaspuolella tarjontaa löytyisi suuremmallekin käyttäjäryhmälle.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun alainen innovaatio-, kehittämis- ja oppimisympäristö Lutakko Living Lab – projekti keskittyy Jyväskylässä Lutakon alueen kehittämiseen. Living Lab käyttää kehitystyössään metodinaan pääosin palvelumuotoilua, jonka tarkoituksena on saada käyttäjät mukaan kehittämiseen. Lutakko Living Lab on mukana Ravintolaldean kehittämisessä ja oli tukena tässä työssä erityisesti palvelumuotoilussa, sillä se on kyseisen projektin työntekijöiden erityisosaamista.

Opinnäytetyön tavoitteena on saada iltapalveluiden käyttäjiltä tietoa heidän tarpeistaan yritysten iltapalvelujen suhteen. Iltapalveluilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä lähes mitä tahansa ravintolan palvelutarjontaan kuuluvaa illanviettoa, sisälsi se sitten saunomista, syömistä, koulutusta, stand upia, erilaisia aktiviteetteja tai viinin maistelua. Asiakkailta haluttiin saada myös tietoa siitä, mitä he arvostavat iltapalveluissa sekä minkälaisesta kokonaisuudesta he olisivat valmiita maksamaan. Tarkoituksena oli saada ideoita uusia iltapalvelukonsepteja varten. Uusien konseptien luominen Ravintolaldealle ei kuitenkaan kuulu tähän opinnäytetyöhön, vaan työn tarkoitus oli saada nimenomaan ideoita niihin. Ravintolaldea kiinnostavat erityisesti yritysasiakkaat. Yritysasiakkaiden mieltymykset ja näkemykset onnistuneesta ja mukavasta iltatilaisuudesta oli Ravintolaldealle myös tärkeää tietoa.

Sanana ja koettuna palvelu on tuttu kaikille. Palveluja on monenlaisia: kuuntelemme radiota, käymme parturissa, lainaamme kirjan kirjastosta, surffaamme netissä. Lista jatkuisi loputtomiin. Näitä kaikkia palveluita ei voida tuottaa samalla tavalla, ja niistä

löytyy kehittämiskohtia lähestulkoon aina. Myös sana muotoilu on monipuolistunut ja sitä käytetään nykyään myös palveluissa (Muotoilu muutoksessa 2010).

Erilaiset palvelut on aikaisemmin suunniteltu lähinnä insinöörien sekä markkinoinnin ja kaupan alan osaajien toimesta. Suunnittelu on yleensä tapahtunut palvelun tuottajan näkökulmasta, jolloin asiakasnäkökulma on unohtunut. Nyt on herätty siihen, että myös palvelujen käyttäjät voidaan ottaa mukaan palvelujen kehittämiseen. Asiakaslähtöistä suunnittelua on ollut jo aikaisemminkin, mutta se on liitetty lähinnä tuotteisiin ja niiden kehittämiseen. (Koivisto 2007, 9.) Vielä varsin uutta termiä, palvelumuotoilu, on alettu käyttää palvelujen kehittämisestä, innovoimisesta sekä suunnittelusta siten, että käyttäjä on otettu mukaan.

Opinnäytetyön viitekehys oli käyttäjät osallistava palvelumuotoilu. Palvelumuotoilussa asiakastietoa ei kerätä perinteisin menetelmin, kuten kyselykaavakkein, vaan käyttäjät halutaan eri tavalla mukaan palvelujen kehittämiseen ja mielipiteiden ilmaistamiseen. Käytetty menetelmä oli siis kvalitatiivinen eli laadullinen menetelmä. Lutako Living Lab käyttää projektissaan palvelumuotoilua ja on kiinnostunut palvelumuotoilun eri menetelmistä ja siitä, miten ne käytännössä toimivat. Ravintolaldean iltapalveluita haluttiin kehittää käyttämällä uusia palvelumuotoilun menetelmiä.

Tutkimus toteutettiin siten, että opinnäytetyön tekijä järjesti Ravintolaldeassa palvelumuotoiluillan, johon kutsuttiin Jyväskylän nuorkauppakamarilaisia. Nuorkauppakamarilaiset ovat joukko eri yritysten edustajia. He ovat aktiivisia, ja heillä on halu oppia uutta. Palvelumuotoiluillassa osallistujille kerrottiin hyvin lyhyesti palvelumuotoilusta sekä tahoista ja henkilöistä, jotka opinnäytetyöhön osallistuvat. Nuorkauppakamarilaiset jaettiin kolmeen ryhmään, joissa he suunnittelivat yritykselle suunnatun iltatapahtuman. Tehtävässä annettiin kuitenkin viisi eri elementtiä, jotka tuli ottaa mukaan suunniteltuun iltatapahtumaan.

Tehtävän anto ei suoraan ole kysely asiakkaiden mielipiteistä. Uskottiin kuitenkin, että kun henkilö suunnittelee iltatapahtuman, hän luultavasti ottaa mukaan siihen sellaisia elementtejä, mitä hän arvostaa tai mistä hän itse pitää tai on kiinnostunut. Suunnittelussa ryhmällä oli apunaan erilaisia visuaalisia välineitä, kuten värilliset ker-

takäyttöpöytäliinat työn kokoamista ja piirtämistä varten, erilaisia Post it -lappuja, tusseja ja niin edelleen. Kahdelle ryhmälle annettiin vielä oma menetelmä ryhmätyön suunnitteluun sekä koostamiseen. Visuaalisuus on tärkeää palvelumuotoilulle ja lisäksi suunnitteluun tuotiin moniaistillisuutta erilaisin tuoksuin.

Opinnäytetyön niin sanottuun työryhmään kuuluivat Lutakko Living Labin projekti-päällikkö Juha Ruuska sekä projektiassistentti Saara Linna, restonomipalvelujen päällikkö Arja Hänninen sekä opinnäytetyön ohjaaja Susanna Nuijanmaa. Myöhemmin työryhmään tuli mukaan Kuopion muotoiluakatemiasta Lutakko Living Labiin työharjoittelijaksi tullut Emmi Hakala.

2 RAVINTOLAIDEA

Toimeksiantajani Ravintolaldean esittely perustuu keskusteluun vuoropäällikkö Satu Suojalan kanssa (2010) sekä Restonomipalvelujen liiketoimintasuunnitelmaan (2008). Ravintolaldea on Jyväskylän Lutakossa sijaitseva lounas- sekä kokouspalveluita tarjoava ravintola, joka toimii muiden yritysten tavoin, mutta on voittoa tavoittelematon. Se on osa Jyväskylän ammattikorkeakoulua sekä ammattikorkeakoulun restonomipalveluita. Restonomipalveluihin kuuluu Ravintolaldean lisäksi Lutakon kampuksen opiskelijaruokala Ravintola Dynamo.

Restonomipalveluiden missio on toimia ammattialan opiskelijoille alan kehittäjänä sekä laadukkaana oppimisympäristönä. Tavoite on kehittyä alansa edelläkävijäksi sekä tukea koulun vetovoimaisuutta. Ravintolaldean oma tavoite on lisätä tunnettuutta Lutakon alueella sekä koko kaupungissa. Restonomipalveluiden toiminta-ajatus on toimia laadukkaasti ajanmukaisessa työympäristössä tukien opiskelijoiden ammatillista kasvua sekä tuottaa asiakkailleen esimerkillisiä palveluita. (Restonomipalvelujen liiketoimintasuunnitelma 2008.) Restonomipalvelut ovat myös osa Lutakon alueen kehittämisympäristöä, jota kehittämässä on jo aiemmin mainittu Lutakko Living Lab.

Ravintolaldea on perustettu syksyllä 2000. Alun perin ravintola oli tarkoitettu yritysten koekäyttöön, eli yritykset voisivat testata ruokiaan ja ruoan valmistusta. Ajatus ei kuitenkaan ottanut tulta alleen. Sittenmin Ravintolaldeasta on tullut lounasta, kahvilatuotteita sekä illanvietto- ja kokouspalveluita tarjoava yritys. Koko ajan ravintola on kuitenkin toiminut alan restonomiopiskelijoille harjoittelupaikkana. Etenkin esimiesharjoittelijoille Ravintolaldea on ollut erinomainen paikka, sillä siellä opiskelijoille on voitu antaa mahdollisuus tehdä oikeasti esimiehen töitä. Monessa oppilaitoksen ulkopuolisessa harjoittelupaikassa opiskelijalle ei voida antaa niin paljoa ja monipuolisesti esimiehen tehtäviä. (Suojala 2010.)

Ravintolaldea työllistää vuoropäällikkö Satu Suojalan lisäksi yhden vakituisen työntekijän sekä kaksi osa-aikaista työntekijää. Lisätyöntekijöille on tarvetta etenkin syksyisin, sillä silloin varataan enemmän kokouksia ja pikkujoulusesonki alkaa. Erikoistilaisuuksissa tai muuten tarpeen vaatiessa ravintolalla on mahdollisuus käyttää lisätyöntekijöinä opiskelijoita, jotka ovat tehneet aikaisemmin harjoittelun siellä. (Suojala 2010.)

Eräs opiskelija teki projektinaan Ravintolaldealle viini- ja olut-tastingeja, joita asiakkaat saattoivat ottaa osaksi illanviettoaan. Tastingeja eli maistajaisia on pidetty yhtenä palveluna Ravintolaldean valikoimassa, koska niistä tuli hyvin suosittuja, etenkin olut-tastingeista. (Suojala 2010.) Juuri tällaisissa tapauksissa Ravintolaldean ja opiskelijoiden yhteistyön hedelmät näkyvät.

Erityisen positiivista palautetta Ravintolaldea saa palvelusta, laadusta sekä itse valmistetusta ruoasta. Kehityksen paikka olisi hankkia nykyaikaisemmat AV-laitteet sekä uusia tilojaan, vaikka on niistä kehujaakin tullut. Jotkut asiakkaista ovat tunteneet olevansa ulkomailla erilaisen ympäristön takia. (Suojala 2010.)

Toisella puolella rakennusta on Jyväskylän ammattikorkeakoulun tiimiakatemia tilat. Kesällä 2010 opiskelijat järjestivät tiloissaan kirpputorin, joka palveli erinomaisesti asiakkaiden lisäksi Ravintolaldeaa. Kirpputorille tuli uusia asiakkaita, jotka huomasiivat samalla Ravintolaldean ja jäivät mahdollisesti vielä nauttimaan kahvilapalveluista. Etenkin Lutakon asukkaista saatiin Idealle uusia asiakkaita, mutta potentiaalia riittäisi

enempäänkin. Yksi kesän tapahtuma oli italialainen viikko, jolloin kirpputorin puolella järjestettiin muun muassa muotinäytös ja muuten italialaista tunnelmaa. Tällöin Ravintolaldealla oli tarjolla koko viikon italialaista ruokaa. (Suojala 2010.)

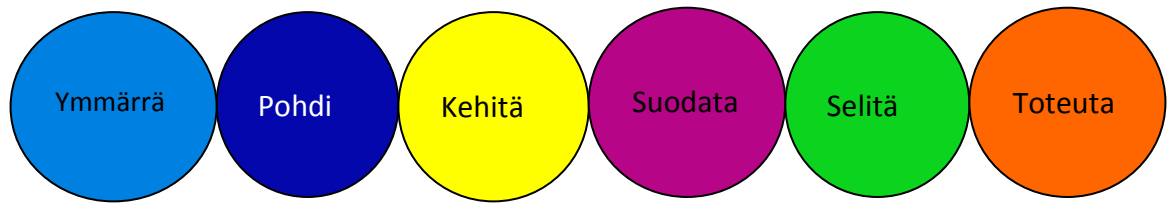
Ravintolaldea on auki maanantaista perjantaihin kello 9 - 16.00, muuten sopimuksen mukaan. Ravintolalla on A-oikeudet ja myös 40-paikkainen terassi. Sisätiloissa asiakaspaikkoja on 60. (Suojala 2010.) Ravintolaldealla ei ole omia nettisivuja, vaan tietoa löytää Jyväskylän ammattikorkeakoulun nettisivuilta ”Palvelut yleisölle” -osiosta. Siellä on esitelty lyhyesti itse ravintola ja muun muassa sen kokouspaketit. Nähtävillä ovat myös lounas- sekä muut ruoka- ja juomalistat. Tähän vuodenaikaan alkutalvesta esillä on myös vaihtoehtoiset joulumenut. (Ravintolaldea 2010.)

3 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu (engl. Service Design) on vielä varsin uusi työkalu, jonka tarkoituksena on saada palvelun käyttäjät mukaan palveluprosessien suunnitteluun. Palvelumuotoilu voi parhaimmillaan auttaa innovoimaan uutta sekä kehittämään nykyisiä palveluita (Moritz 2005, 4). Palvelumuotoilussa ajatellaan palveluprosessia palvelupolkuna, joka alkaa yleensä käyttäjän tarpeesta. Käyttäjä kulkee palvelupolun läpi, joka koostuu palvelutuokioista sekä kontaktipisteistä. Nämä palvelutuokiot sekä kontaktipisteet auttavat hahmottamaan palvelun jokaista eri vaihetta ja kaikkea, mikä siihen liittyy.

3.1 Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi

Palvelumuotoiluprojekteja palvelujen kehittämismielessä tai täysin uuden luomisessa voidaan toteuttaa lähes mille tahansa organisaatiolle, joka tarjoaa palveluita. Palvelun tarjoaja voi olla pienempi tai suurempi yritys, järjestö tai muu vastaava organisaatio. Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi etenee vaiheittain. Kuviossa 1. on esitetty tämä kaavio.



KUVIO 1. Palvelumuotoilun prosessikuvaus (vrt. Moritz 2005, 123)

Palvelumuotoilun suunnittelun ensimmäinen vaihe on nimeltään *Ymmärrä*. Stefan Moritz (2005, 123) kertoo ensimmäiseen vaiheeseen kuuluvan asiakkaiden, asiakokonaisuuden, palvelun tarjoajan sekä mahdollisuuksien ja kilpailutilanteen ymmärtämisen. On hyvin tärkeää ymmärtää, mitä palvelumuotoiluprojektissa ollaan tekemässä, kenelle ja mikä on kohderyhmä. Jotta näitä asioita ymmärtää, tulee kerätä tietoa käyttäjistä, asiakkaista, organisaatiosta sekä toimialasta (Koivisto 2010a, 3). Tässä voi hyödyntää jo tehtyjä asiakastytyväisyyskyselyjä tai muita vastaavanlaisia tutkimuksia. Asiakkaan koko toimialan sekä kaiken siihen liittyvän ymmärtäminen on tärkeää, jotta pystyy kartoittamaan suunnitteluongelmaa sekä -mahdollisuuksia. (Koivisto 2010a, 3.)

Seuraava vaihe on *Pohdi*, joka sisältää ensimmäisen vaiheen tuloksien analysoinnin kaiken saadun tietojen perusteella. Analysointi ja tietojen tulkinta auttavat löytämään palvelun ongelmakohdat ja mahdollisuudet. (Koivisto 2010b, 3.) Moritz (2005, 123) määrittelee tämän toisen vaiheen antavan palvelumuotoilun suunnitteluprosessiin strategisen suunnan eli mitä kohti lähdetään etenemään ja minkälaisessa aikataulussa.

Seuraava vaihe on *Kehitä*. Ideointivaiheessa kehitellään relevantteja sekä innovatiivisia ideoita ja luodaan ratkaisuja, joita jalostetaan konsepteiksi. Kehittämisen vaiheessa ideoita voidaan kehitellä rajattomasti, sillä seuraava vaihe on *Suodata*, jolloin ideoita aletaan karsia. Ideoita voidaan vähentää ja yhdistellä erilaisiksi konsepteiksi. Ideoita ei voi valita mielivaltaisesti, vaan valinnan täytyy perustua ennalta sovittuihin kriteereihin tai valinnan tekee joku asiantuntija. Ideoita ja niiden laatua tulee myös mitata, jotta ne vastaavat tavoitteita. Ideoita, joita ei valita mukaan, ei kannata kuitenkaan

unohtaa, sillä niitä ehkä tarvitaan vielä myöhemmin. Konsepteja kehittäessä pitää miettiä jokainen pieni yksityiskohta. (Mts. 123–157.)

Seuraava vaihe on *Selitä*, joka käsittää ideoitujen konseptien esittämisen havainnollisesti ja ymmärrettävästi. Konsepteista voidaan tehdä prototyyppejä, skenaarioita, tai palvelutilanteita voidaan myös käydä konkreettisesti läpi näyttelemällä tilanteet. Tämän vaiheen tarkoitus on siis testata valmiita ideoita ja näyttää, mihin tulevaisuudessa olisi mahdollisuuksia. Viimeistään tässä havainnointivaiheessa täytyy tietää, mikä on tämän palvelumuotoiluprosessin tarkoitus, mikä on prosessin tavoite ja kenelle tätä tehdään. (Mts. 141; 159.)

Viimeinen vaihe on *Toteuta*, joka sisältää suunnitellun palvelumuotoiluprosessin lopputuloksen toteuttamisen. Se voi tässä vaiheessa olla vielä prototyyppien testausta, tai jos idea on täysin valmis, se voidaan siirtää heti käytäntöön. Kaikkien yksityiskohtien tulee olla selvillä heillä, jotka tuotoksen toteuttavat. Tuotos voi olla kehitys johonkin yrityksen palveluprosessiin, tai se voi olla kokonaan uudenlainen toimintatapa. Palvelumuotoiluprosessin päättymisen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että palvelumuotoilu tai kehitys voisi loppua, päinvastoin, se on uusi alku. (Mts. 145.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään palvelumuotoiluprosessin kolmeen ensimmäiseen vaiheeseen eli *Ymmärrä*, *Pohdi* sekä *Kehitä*. Ensin piti ymmärtää palvelumuotoilua ja sen ideologiaa sekä Ravintolaldea. Eli mikä Ravintolaldea on, miten siellä toimitaan ja minkälainen asiakaskunta sillä on. *Pohdi* -vaiheeseen kuului se, että mietittiin tarkemmin, mitä kohtia erityisesti Ravintolaldean iltapalveluissa haluttiin kehittää tai mihin kaivattiin uusia ideoita. Tässä otettiin huomioon myös se, että Ravintolaldea kiinnostivat erityisesti yritysasiakkaat. Samalla suunniteltiin myös aikataulu ja se, minkälaisin keinoin saadaan käyttäjät mukaan ideoimaan Ravintolaldean iltapalveluita. Päätettiin siis järjestää palvelumuotoiluilta. Palvelumuotoiluilta taas kuuluu vaiheeseen *Kehitä*. Illan aikana mukaan osallistunut käyttäjäryhmä ideoi mieleisiään iltapalveluita, joista nousi monenlaisia ideoita Ravintolaldean käytettäväksi. Opinnäytetyön tarkoitus on kerätä uusia ideoita ja mielenkiinnon kohteita käyttäjiltä. Valmistunut konseptia ei ole tarkoitus tuottaa, joten tässä työssä ei päästä vaiheeseen *Suodatta*, jonka tarkoituksena on siis koota ideoista konsepteja.

Jokaiseen palvelumuotoiluprosessin vaiheeseen on käytettävissä erilaisia menetelmiä, joita voi käyttää prosessissa apuna. Moritz (2005, 124–147) luettelee kirjassaan näitä menetelmiä. Osa menetelmistä esitellään seuraavassa kappaleessa.

3.2 Palvelumuotoilun menetelmiä

Palvelumuotoilua voidaan käyttää monenlaisin eri menetelmin. Yksi ensimmäisistä palvelumuotoilutoimistoista, nimeltään IDEO, on tehnyt metodikortteja, joissa on jokaisessa kortissa esitelty jonkinlainen palvelumuotoilun menetelmä. Kortit ovat jaoteltu neljään eri kategoriaan: *opi*, *havainnoi*, *kysele* ja *kokeile*. Tämän jaottelun mukaisesti seuraavissa kappaleissa kerrotaan muutamia korteissa esitettyjä metodeja. Jokaisen metodin perässä on myös esimerkki, miten IDEO-tiimi on käyttänyt metodia omiin tarpeisiinsa.



KUVA 1. IDEO metodikortteja (Flickr 2010)

Opi

Virheanalyysi (Error analysis)

Virheanalyysissä listataan kaikki asiat, jotka voivat mennä pieleen, kun käyttää tiettyä tuotetta. Tämän lisäksi täytyy löytää syy, miksi näin voi käydä. Tämän avulla voit ymmärtää, miten tietyt ominaisuudet voivat joko vähentää tai edistää inhimillisiä virheitä tai muita mahdollisia vikoja.

IDEO-tiimi käytti tätä metodia, kun se suunnitteli kaukosäätimen nappuloista mahdollisimman toimivat kooltaan, muodoltaan sekä tekstiltään.

Korttien lajittelu (Card sorting)

Valituille henkilöille annetaan kortteja, joissa on esimerkiksi otsikoita tai aihealueita tietyistä asiakokonaisuudesta. Heille annetaan tehtäväksi lajitella kortit sellaiseen järjestykseen, joka tuntuu heistä järkevältä ja loogiselta.

Menetelmä auttaa ymmärtämään, miten asiat järjestyvät ihmisen päässä. Järjestäminen paljastaa myös odotukset ja prioriteetit kyseisestä aihealueesta. Menetelmää voidaan käyttää esimerkiksi nettisivujen tekemisessä.

Havainnoi

Kärpäsenä katossa (Fly on the wall)

Menetelmän tarkoituksena on tarkkailla ja äänittää kuluttajien käyttäytymistä tietystä tilassa. Kuluttajia ei saa häiritä tilassa, vaan heidän täytyy antaa tehdä asiat siten, miten he normaalistikin ne tekevät. On hyödyllistä nähdä, miten kuluttajat oikeasti käyttäytyvät tietyssä tilassa. Jos kuluttajien antaisi itse kertoa, miten he toimivat, asia voisi muuttua ja jotain oleellista saattaisi jäädä puuttumaan.

IDEO-tiimi käytti metodia, kun he suunnittelivat kuljetuslaatikon elimille. Tiimi vietti aikaa leikkaussalissa havainnoiden, miten kirurgit käsittelivät elimiä. Havainnoinnista saamien ideoiden avulla tiimi suunnitteli kuljetuslaatikon elimille.

Ajastettu videokamera (Time lapse video)

Metodia käytetään siten, että ajastetaan videokamera tiettyyn tilaan nauhoittamaan ihmisten liikehdintää tiettyinä ajanjaksona. Tämä tapa on kätevä objektiiviseen ja pitkäaikaiseen havainnointiin.

IDEO-tiimi käytti tätä havainnoidessa useamman päivän ihmisten käyttäytymistä museossa. Havainnoiteja he käyttivät miettiessään, miten he parantavat museon tilan käyttöä.

Kysele

Ääripääkäyttäjien haastattelu (Extreme user interviews)

Menetelmää varten täytyy löytää henkilöitä, joille tietty tuote on hyvin tuttu ja päinvastoin taas henkilöitä, jotka eivät tunne tätä tuotetta lainkaan. Heitä täytyy pyytää arvioimaan kokemuksiaan tuotteen käytöstä. Tällaiset käyttäjät, joilla on päinvastainen tuntemus tuotteesta, pystyvät usein korostamaan tuotteen suurimpia ongelmia sekä kertomaan oivaltavia kehitysideoita.

IDEO-tiimi käytti menetelmää kehittäessään siivousvälineitä, joita pystyisi käyttämään jokainen perheenjäsen. Ymmärtämällä nuorimman perheenjäsenen roolin sekä ajattelutavan, IDEO-tiimi löysi uusia mahdollisuuksia kehitellä siivousvälineitä oikeanlaisiksi.

Viisi kertaa miksi? (Five whys)

Menetelmän tarkoitus on pakottaa vastaaja tutkimaan ja erittelemään perimmäisiä syitä käytökseensä ja asenteeseensa. Henkilöltä kysytään viisi kertaa kysymyssana miksi, jotta saataisiin viisi perättäistä vastausta.

Menetelmää on käytetty esimerkiksi Amerikassa, kun tutkittiin laihduttamisen syitä. Tutkijat kysyivät laihduttajalaisilta useamman kerran kysymyksen miksi, jotta he saivat perimmäisiä syitä laihduttamiseen.

Kokeile

Roolipelaaminen (Role-playing)

Tässä menetelmässä kyseessä voi olla esimerkiksi tuotekehitys. Tarkoitus on löytää henkilöt, jotka käyttävät kehitettävää tuotetta tai ovat muuten mukana suunnitteluongelmassa. Henkilöiden roolit jaetaan suunnitteluryhmän jäsenille. Näyttelemällä rooleja ja henkilöiden tekemisiä oikeassa tai kuvitellussa tilanteessa, tiimi alkaa ymmärtää käyttäjiä sekä huomioida tärkeät asiat, joita tilanteissa nousee esiin.

IDEO-tiimi näytteli muun muassa lääkärin, hoitajan sekä potilaan rooleja, kun he olivat suunnittelemassa lääketieteellistä laitetta. Näin he alkoivat ymmärtää käyttötarkoitusta paremmin.

Astu asiakkaasi kenkiin (Be your customer)

Menetelmässä pyydetään asiakasta kuvailemaan, rajaamaan tai näyttelemään hänelle normaali asiakaskokemus. Tällä tavoin voidaan saada tietoa asiakkaan kokemuksista sekä käsityksistä. Tämän jälkeen suunnittelija voi ymmärtää asiakasta ja hänen tarpeitaan paremmin.

IDEO-tiimi oli suunnittelemassa tulostinta työpöydälle. He asettuivat asiakkaan rooliin, jotta he ymmärtäisivät, miten asiakas valitsee ja ostaa tulostimen.

(IDEO-tiimin metodikortit 2002.)

3.3 Palvelupolku

Palvelupolku (engl. Customer Journey) pitää sisällään sekä palveluntarjoajan tekemisen että kuluttajan valinnat. Se ei ole esimerkiksi vain pelkkä kohtaaminen kaupan kassalla, vaan se käsittää koko palvelutapahtuman sekä sen mitä tapahtuu ennen palvelukokemusta ja mitä sen jälkeen. Polku käsittää myös käyttäjän tunteet ja havainnot polun eri vaiheilla. Palvelulle voi muodostua useita erilaisia polkuja, sillä käyttäjät tekevät polun varrella omia valintojaan joka tilanteessa. Käyttäjä ei kulje pelkäs-

tään palveluntarjoajan ehdottamaa tietä, vaan käyttäjän valinnat perustuvat hänen tarpeisiinsa sekä käyttäytymiseen (Koivisto 2009, 143).

Palvelupolku voi alkaa esimerkiksi siten, että käyttäjä ostaa junalipun netistä, kun toinen käyttäjä taas ostaa suoraan lipunmyynnistä. Kumpikin polku mutkittelee eri palvelutilanteita pitkin ja jossain vaiheessa polut päätyvät siihen, että käyttäjä menee junaan. Palvelumuotoilun avulla saadaan hyvin selville yleisimmät käyttäjien kulkevat polut. Niiden avulla yritys voi miettiä keinoja, miten vastata parhaiten asiakkaan tarpeisiin (Koivisto 2009, 143). Palvelupolku koostuu erilaisista palvelutuokioista, jotka taas muodostuvat erilaisista kontaktipisteistä (Koivisto 2007, 67).

3.3.1 Kontaktipisteet

Palvelupolun varrella on kontaktipisteitä (engl. Service Touchpoints), joita voivat olla tilat, ihmiset, esineet sekä prosessit. Näiden pisteiden kautta käyttäjä kokee, näkee ja aistii palvelun. Junayhtiön kontaktipisteitä voi olla junayhtiön tv-mainokset, juna-maatti, aikataulunäyttö, konduktööri, ravintolavaunun tarjoilut, junan sisustus sekä päätepysäkki. Palvelumuotoilussa kaikki kontaktipisteet täytyy ottaa huomioon kokonaisuuksina, jotta pystytään luomaan yksilöllisiä, selkeitä ja yhtenäisiä kokemuksia käyttäjälle (Touch-points 2008).

Tilat

Tilat (engl. Spaces) ovat paikkoja, kuten myymälä tai katu, jolla jaetaan palveluntarjoajan mainoksia käyttäjälle. Paikka voi kuitenkin olla myös puhelin tai Internet, jossa käyttäjä voi esimerkiksi varata tietyn palvelun itselleen. Koivisto kertoo lopputyössä (2007, 66) Stefan Moritzin kehottaneen kiinnittämään huomiota kaikkiin aistitaviin pisteisiin, kuten tuoksu, näkö, kuulo. Käyttäjällä on kaikki aistit käytettävissä, kun hän muodostaa palvelusta kokonaisuuden. Nämä ovat tärkeitä asioita huomioida, sillä ne ovat osa käyttäjän muodostamaa kokonaisuutta palvelusta. Koiviston lopputyössä (2007, 66) kerrotaan esimerkistä Singapore Airlines, jonka lentoemännät käyttävät lennoilla tiettyä, kyseiselle yritykselle, suunniteltua tuoksua, jotta käyttäjäl-

le saataisiin moniaistillinen lentokokemus yhdessä muiden aistihavaintojen kanssa. Muita aistittavia asioita ovat lentoemännän ulkoasu sekä puhetapa, lentokoneen sisätilat, istuinten mukavuus ja niin edelleen.

Esineet

Esineet (engl. Objects) voivat olla melkein mitä tahansa tavaroita tai välineitä, jotka liittyvät palveluun tai edesauttaa palvelun tarjoamista ja saamista. Esine voi olla siis edellä mainittu junamaatti tai vaikkapa vuoronumerolaite, vuoronumerolipuke sekä kone, josta juna-aseman virkailija tulostaa ja myy lipun. Esineiden ei ole siis välttämättä olla suoraan näkyvillä käyttäjälle vaan se voi myös olla väline, jonka avulla palvelun tarjoaja tuottaa käyttäjälle palvelun (Koivisto 2009, 146).

Prosessit

Prosessi (engl. Process) tarkoittaa palvelumuotoilussa sitä, miten palvelu tuotetaan käyttäjälle. Tuottamiseen kuuluu kaikki toiminnot ja tavat, joista palvelu koostuu. Näitä prosesseja voidaan kehittää ja muokata vaikka päivittäin (Saffer 2007, 178-179). Juna-asemalla yksi prosessi voisi olla se, miten asiakas saa ostettua lippunsa ja mitä eri toimintoja siihen kuuluu. Juna-asemalla siihen voisi liittyä asiakkaan tulo lipupisteelle, jonottaminen lipunmyyjän luo sekä lipun ostaminen, maksaminen ja saaminen itselleen.

Ihmiset

Ihmiset (engl. Peoples) kuuluvat lähes aina jollain tavoin kaikkiin palveluihin. Pelkän verkkopalvelunkin suunnitteluun sekä toteuttamiseen tarvitaan ihminen. Palvelupolun aikana käyttäjä kommunikoi muiden ihmisten, esimerkiksi juna-aseman lipunmyyjän, kanssa. Vuorovaikutusta voi tapahtua myös muiden asiakkaiden kanssa. Hei-

tä tosin on hankala ottaa mukaan palvelupolkuun, sillä aina ei voi olettaa, että tietyt asiakkaat tai tietty määrä asiakkaita olisi läsnä käyttäjän ollessa paikalla.

Ihmisillä on prosessin aikana erilaisia rooleja. Palvelijalla on oma roolinsa ja käyttäjällä omansa. On tärkeää miettiä, mitä kenenkin rooliin kuuluu ja miten paljon heidän oma panoksensa vaikuttaa siihen, että palvelu onnistuu. Ja tarkemmin taas sitä, miten esimerkiksi palvelija käyttäytyy, pukeutuu ja puhuu, jotta hän antaa oikeanlaisen kuvan yrityksestä ja sen palveluista. (Saffer 2007, 179-180.)

3.3.3 Palvelutuokiot

Palvelupolut koostuvat useista eri jaksoista tai episodeista, joita yksittäisinä tapahtumina kutsutaan palvelutuokioksi. Nämä osapalvelut ovat niitä, jotka tuottavat käyttäjälle arvon hänen saamassaan palvelukokonaisuudessa. Jokainen palvelutuokio voi koostua useista eri kontaktipisteistä. (Palvelumuotoilu.fi.) Daniel Saffer (2007, 192) esittää kirjassaan esimerkin autopalvelupesulan palvelutuokioista:

- Asiakas etsii autopesulan
- Asiakas ajaa sisään autopesulaan
- Asiakas valitsee palvelusisällön (esim. pelkkä pesu, vahaus jne.)
- Asiakas maksaa
- Asiakas siirtyy pesupaikalle
- Auto on pesty
- Auto kuivataan
- Auton sisäosat siistitään
- Asiakas poistuu pesulasta.

Kokonaisuudessaan nämä kontaktipisteet muodostavat palvelupolun. Yksittäiset palvelutuokiot taas koostuvat useista eri kontaktipisteistä, kuten hinnastosta, palveluautomaatista tai asiakaspalvelijasta, siitä, miten automaatti toimii tai asiakaspalvelija

palvelee ja esimerkiksi kertoo eri palveluista, millaisen kuitin asiakas saa, millainen palvelulinjasto on jne.

Nämä palvelutuokiot ja kontaktipisteet muodostavat asiakkaalle kuvan saamastaan palvelusta. Palvelun tarjoajalle näiden eri palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden ymmärtäminen on suuri apu palveluiden kehittämisessä. Kontaktipisteitä miettiessä on hyvä ajatella, että mikä on käyttäjän kannalta oleellista ja millä pystytään tuottamaan käyttäjälle eniten arvoa vähin kustannuksin (Saffer 2007, 193). Palvelumuotoilussa on kyse siitä, että ymmärtää käyttäjän kulkeman koko palvelupolun ja huomioi sen eri vaiheet sekä kehittää niitä käyttäjän hyväksi. Kaikessa tässä tulisi käyttäjä olla mukana ja hyvin huomioituna.

3.4 Palvelumuotoilun visuaalisuus

Palvelumuotoilusta on haluttu erilainen tapa kehittää ja innovoida palveluita. Ensinnäkin käyttäjä otetaan mukaan suunnitteluun ja toiseksi palvelumuotoilu on hyvin visuaalista. Esimerkiksi palvelupolkuja miettiessä Post it –laput ovat hyvin yleinen keino havainnoida polun eri kontaktipisteitä, tuokioita ja niin edelleen.

Muutamia muita tapoja havainnoida palvelumuotoilua on esimerkiksi käyttää sarjakuvaa. Siinä kuvataan palvelupolun eri vaiheet sarjana kuvia.



KUVA 2. The Argos experience (The Argos experience.)

Kuviossa 3 on kuvattu käyttäjän polku Argos-nimiseen kauppaan. Sarjakuva on kokonaisuudessaan kolmivaiheinen, tässä kuvassa on 1.vaihe. Sarjakuvassa kerrotaan, että käyttäjä on menossa kyseiseen kauppaan, koska hänen tyttöystävänsä haluaa jumppapallon, joka on esitelty kyseisen kaupan katalogissa. Sarjakuvassa käyttäjä kertoo, että kauppaan oli helppo löytää, sillä heillä oli niin suuri nimikyltti kaupan ulkopuolella. Kaupassa käyttäjä voi etsiä katalogista haluamansa tuotteen ja näpytelä tuotenumeron kaupassa olevalle päätteelle, jolloin pääte antaa tiedon, onko tuotetta enää kaupassa. Tällä tavoin sarjakuva jatkuu käyttäjän kertoessa tarinaa.

Tällainen sarjakuvakerronta antaa erilaisen näkökulman yritykselle, sillä tässä näytetään pelkästään käyttäjän näkökulma. Käyttäjä kertoo sarjakuvassa myös mielipiteitä esimerkiksi kaupan käyttämästä palvelupääteestä, että onpa kätevää, kun tämä toimii näin yksinkertaisesti. Yrityksen näkökulma on jätetty kokonaan pois. Kuten myös kaikenlainen henkilökunnan tekemä työ, joka ei näy asiakkaalle suoraan. (Tassi 2009.)

Toinen hieman moniulotteisempi ja niin sanotusti edistyneempi tapa esittää palvelupolku on elokuvamaailmasta tuttu storyboard. Storyboard -kuvituksen tekemistä

varten on olemassa ohjelmakin. Storyboardissa palvelupolku etenee sarjakuvamaisesti ruuduittain. Siinä voidaan yhdistää oikeita valokuvia esimerkiksi ruudun taustaksi, sekä käyttää koneen valmiita taustoja, henkilöhahmoja sekä kuvioita.



KUVA 3. Storyboard -kuva Handyman Shop – kaupasta (Sustainable everyday videos, 2010)

Kuviossa 4 on storyboard – menetelmällä tehty esitys niin sanotusta vaatekaappipalvelusta. Esitys on oikeasti pieni videonpätkä, jossa henkilöt ovat aitoja ihmisiä ja liikkuvat. Tässä on vain yksi otos esityksestä. Storyboard -esitys on hyvin havainnollinen, henkilöhahmot ovat joko oikeita ihmisiä tai piirrettyjä kolmiulotteisia ihmis-hahmoja, joihin voidaan yhdistää liikettäkin. Esityksiin voidaan liittää myös esimerkiksi tekstiä, musiikkia ja ääniä, kuten taustahälinää tai puhetta.

4 YRITYSTEN KOKOONTUMINEN

Useat yritykset kokoontuvat henkilöstönsä kesken erilaisissa tilaisuuksissa. Niin sanottu pakollisia kokoontumisia ovat erilaiset kokoukset sekä palaverit. Näitä yritykset järjestävät omissa tiloissaan tai vaihtoehtoisesti myös eri palvelun tarjoajien tiloissa. Kokouksissa käydään läpi tarvittavia asioita ja tarkoituksena on esimerkiksi tehdä päätöksiä, saada työntekijöiden mielipiteitä asioihin, tiedottaa tulevista asioista tai valita henkilöitä eri tehtäviin (Rautiainen & Siiskonen 2002, 24). Kokoukset voivat olla lyhyitä muutaman tunnin pituisia tai vaihtoehtoisesti kestää useamman päivän sisältäen erilaisia tapahtumia monissa eri tiloissa (mts. 24). Kokouksiin saattaa niin sanottujen pakollisten osuuksien lisäksi sisältyä esimerkiksi taukojumppaa, välipalaa tai erilaisia aktiviteetteja. Tällaisten ohjelmapalvelujen täytyy olla muuta kokouksen tarjontaa tukevia, laadukkaita sekä hyvän maun mukaisia (Blinnikka & Kuha 2004, 155).

Yritykset saattavat kokoontua myös vapaamuotoisesti viettämään yhteistä aikaa. Tarkoituksena on yleensä luoda ja ylläpitää yhteishenkeä sekä tutustua työkavereihin. Yritysten illanviettoon on tarjolla vaihtoehtoja laidasta laitaan. Google-haun tuloksena palveluntarjoajia on useita satoja. Ennen aktiviteetit yritysten tilaisuuksissa saattoivat olla lähinnä tikanheitto tai tietovisailu (Vallo & Häyrinen 2003, 234). Nykyään tarjonta on kuitenkin huimempaa ja hyvinkin elämyksellistä. Tarjontaa löytyy muun muassa aktiviteeteista, kuten mönkijäajelusta luonnon helmassa, golfista, rentoutumisesta kylpylöissä, teatteriesityksistä sekä maaseutumatkailusta kartanossa. On myös yrityksiä, jotka nimenomaan räätälöivät asiakkaan tarpeen mukaan heille sopivan virkistystilaisuuden. Pääsääntöisesti yhteiseen ajan viettoon kuuluvat jonkinlainen ruokailu ja yleinen seurustelu.

Ravintolaldea kokous- sekä iltapalvelujen tarjoajana

Ravintolaldealla on hyvät tilat sekä mahdollisuus järjestää erilaisia tilaisuuksia yrityksille. Siellä on kaksi erilaista kokoustilaa, joissa voi kokoontua erilaisiin palavereihin.

Tiloista saunakabinetissa on tilaa 20 hengelle ja piippukabinetissa 30 hengelle. Piippukabinetti on mahdollista jakaa kahteen pienempään tilaan tai jättää yhdeksi isoksi tilaksi. Saunakabinetin yhteydessä on suihku- ja pesuhuonetilat sekä piipussa sijaitseva idyllinen sauna, johon mahtuu kerralla 12 henkilöä. (Suojala 2010.) Piippu ja koko Ravintolaldean rakennus ovat historiallisen Schaumannin tehtaan osia, mitkä jo itsessään luo tietynlaista tunnelmaa tiloihin.

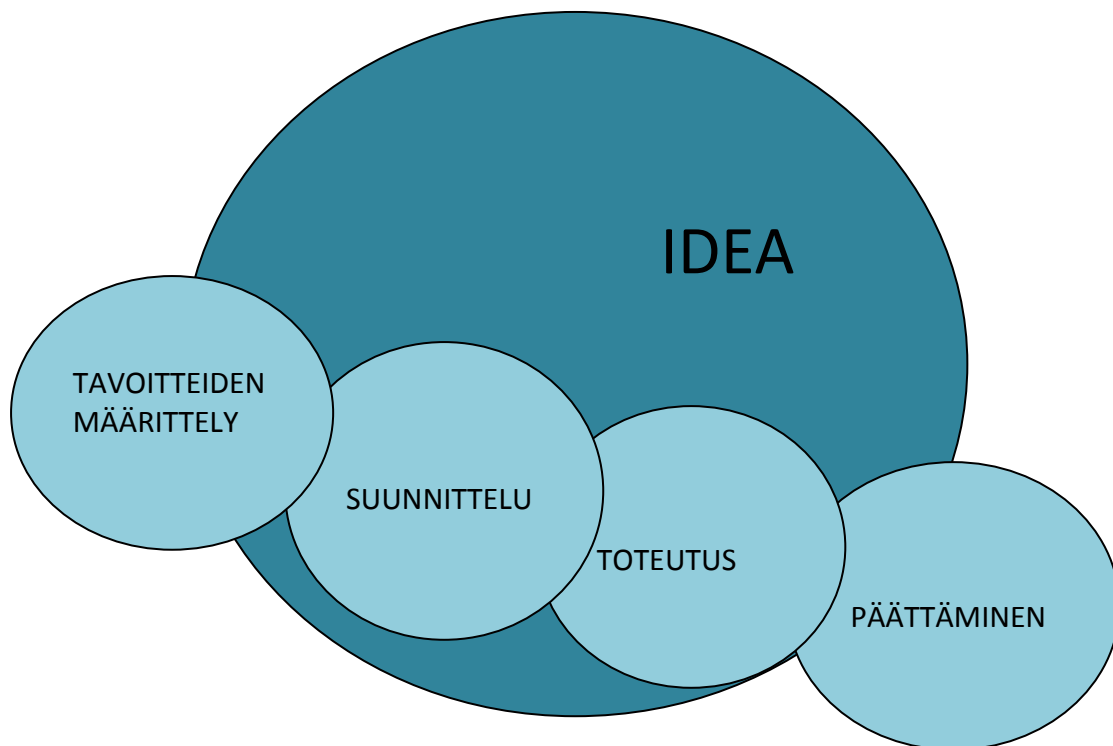
Ravintolaldean etuna ovat muunneltavat lounas- sekä kokoustilat. Restonomipalveluiden päällikkö Arja Hänninen kertoi Ravintolaldeassa järjestettävän iltatapahtumia asiakkaiden toiveiden mukaan. Asiakkaan kanssa voidaan sopia esimerkiksi suuntaa iltaohjelmasta ja Idea toteuttaa toiveiden mukaan sopivan teeman illalle. Esimerkiksi viime keväänä Idea toteutti 10-vuotisjuhlats erälle yritykselle illan se toivoman teeman mukaan ja yritys oli hyvin tyytyväinen, sillä sen asiakkaat viihtyivät. Joskus on tehty myös siten, että lounastilan tavalliset matalat ruokailupöydät on vaihdettu korkeisiin pöytiin, jolloin on saatu järjestettyä asiakkaan haluama cocktail-tilaisuus (Suojala 2010).

Kokousasiakkaat koostuvat lähinnä yritysasiakkaista ja useasti samoista henkilöistä tai ryhmistä, jotka ovat ennestään Ravintolaldean lounasasiakkaita. Yritykset viettävät usein omia tilaisuuksiaan tai vaihtoehtoisesti tarjoavat illanvieton yhteistyökumppaneilleen. (Suojala 2010.) Tällä hetkellä kokousasiakkaille on tarjolla Saunamenu, jossa on valittavana monipuolisesti erilaisia ateriakokonaisuuksia pienemmistä tapas-annoksista isompiin ateriakokonaisuuksiin. (Suojala 2010.)

Lokakuun alussa katsottiin Ravintolaldean tilavarauskalenterista, että yleensä ilta-ajan tilavarouksia oli viikossa 2 - 4. Varauksista 1 – 2 kertaa oli varattu myös sauna.

5 TAPAHTUMAN JÄRJESTÄMISEN VAIHEET

Tapahtuman järjestämisessä on hyvä edetä vaihe kerrallaan. Hanna Iiskola-Kesonen (2004) on määritellyt hyvin tapahtuman järjestämisen eri vaiheet kirjassaan mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtuman järjestäjälle. Ohjeet ovat hyvin yleispäteviä eli ne sopivat lähes tapahtumaan kuin tapahtumaan.



KUVIO 2. Tapahtumaprojektin vaiheet (Iiskola-Kesonen 2004)

Yllä olevassa kuvassa Iiskola-Kesosen lyhyt määritelmä tapahtuman suunnittelun kuluista. Iiskola-Kesonen (2004, 8) sanoo tapahtuman järjestämisen olevan verrattavissa projektiin. Tapahtumalla, kuten projektillakin, on aina selkeät tavoitteet sekä aikataulu, jossa tapahtuma järjestetään.

Tavoitteiden määrittely

Ensimmäisenä on tärkeä miettiä, miksi ja kenelle tapahtuman järjestetään. Tapahtumalla voi olla monenlaisia tavoitteita: rahallisia, imagollisia, kilpailullisia tai monia

muita. Tapahtumalla voidaan myös esimerkiksi elävöittää paikkakuntaa. Mitä tarkemmin ja huolellisemmin tavoitteet suunnittelee, sitä varmemmin ne ovat saavutettavissa. (Iiskola-Kesonen 2004, 8-9.)

Tavoitteita määritellessä olisi hyvä miettiä vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- miksi tapahtuma järjestetään
- kenelle tapahtuma järjestetään
- miten jakautuvat tapahtuman vastuut, velvollisuudet sekä oikeudet
- mihin käytetään mahdollinen taloudellinen voitto ja onko varauduttu mahdolliseen tappioon
- onko tavoitteena jatkuva tapahtuma.

(mts. 9.)

Tavoitteet täytyy määritellä realistisesti ja selkeästi, jotta ne avautuvat kaikille tapahtuman järjestelyyn osallistujille (mts. 9). Kun tavoitteet ovat kaikille selkeät, on jokainen myös sitoutuneemmin järjestämässä tapahtumaa, jotta siinä onnistuttaisiin.

Tapahtuma voidaan järjestää myös markkinoinnin vuoksi. Tapahtumamarkkinointi yhdistää organisaation ja kohderyhmän valitun teeman sekä idean ympärille toiminnalliseksi kokonaisuudeksi. Tapahtumamarkkinointi voi olla yritykselle esimerkiksi uuden tuotteen tai palvelun lanseeraamista ihmisten tietoisuuteen. Tapahtumamarkkinoinnin tulisi olla osa organisaation markkinointistrategiaa sekä – viestintää. (Vallo & Häyrinen 2003, 23–24.) Tällainen tapahtumamarkkinointi voi parhaimmillaan olla erittäin onnistunutta markkinointiviestintää.

Suunnittelu

Murphyn lain mukaan: ”Mikä voi mennä pieleen, menee pieleen.”

Huolellinen suunnittelutyö on erittäin tärkeää tapahtuman järjestämisessä. Suunnittelussa täytyy löytää keinot, joilla päästään tavoitteisiin. Kun tiedetään syy, miksi tapahtuma järjestetään ja kenelle, täytyy miettiä tarkemmin tapahtuman luonnetta. Tapahtumasta räätälöidään sellainen, joka sopii juuri halutulle kohderyhmälle (Allen 2009, 4-6). Tapahtuman tulee vastata sekä osallistujien että järjestäjien odotuksia. Hyvä suunnittelu myös tukee tehokasta toimintaa siten, että ajankäytöstä saa hallittumpaa ja resurssit voidaan hyödyntää tehokkaasti.

Kirjassaan Iiskola-Kesonen (2004, 9) kehottaa tekemään SWOT-analyysin tapahtumasta. Eli miettimään vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet sekä uhat tapahtumassa ja sen onnistumisessa. Tällä on tarkoituksena löytää ne kohdat, joita ei ehkä ole tullut miettineeksi tapahtuman suunnittelussa ja järjestelyissä. Analyysi auttaa myös ymmärtämään tapahtuman kokonaisuudessaan.

Aikataulutus on tapahtuman järjestämisessä hyvin tärkeää. Siihen kuuluu itse tapahtuman aikataulutus sekä kaikki se, mitä täytyy tehdä ennen tapahtumaa. Aikataulusta ei kannata tehdä liian tiukkaa, mutta siinä tulee kuitenkin ottaa kaikki huomioon. Täytyy myös miettiä kuka on vastuussa mistäkin ja mitä tekemistä vastuualueisiin kuuluu. (Tapahtuman järjestäminen 2010.)

Tapahtuman järjestämiseen kuuluu myös kutsun teko. Kutsun tulee olla houkutteleva, mutta myös sellainen joka antaa tapahtumasta oikean kuvan. Kutsun perusteella asiakkaalla herää tapahtumaa kohtaan odotuksia ja niihin täytyy osata vastata. Tapahtuman luonteen perusteella asiakkaalle voidaan lähettää kutsu joko henkilökohtaisesti tai suoramarkkinointina. (Vallo & Häyrinen, 2003, 142.)

Suunnitteluvaiheessa on myös hyvin tärkeää laatia budjetti. Se antaa raamit tapahtuman suunnitteluun. Täytyy miettiä, mihin on varaa ja mikä menee yli budjetin. Budjetista on hyvä laatia kirjallinen versio, jossa luetellaan kulujen kohteet ja paljonko kuhunkin kohteeseen menee rahaa. Rahallisten resurssien lisäksi tulee miettiä muutkin tarvittavat ja käytettävissä olevat resurssit, kuten henkilöstö sekä tilat (Iiskola-Kesonen 2004, 9).

Toteutus

Tapahtuman toteutuksessa on erotettavissa kolme eri vaihetta: rakennusvaihe, itse tapahtuma sekä purkuvaihe. Rakennusvaihe vie yleensä kaikista eniten aikaa. Silloin kaikki laitetaan valmiiksi itse tapahtumaa varten ja usein vielä varmistellaan moneen kertaan, että kaikki on kunnossa. Kulissien ollessa pystyssä, alkaa itse tapahtuma ja pyritään siihen, että tapahtumat menevät suunnitellun mukaisesti ja aikataulussa. Viimeisen osallistujan lähdettyä alkaa purkuvaihe, joka on paljon nopeammin toteutettavissa kuin rakennusvaihe. (Vallo & Häyrinen 2003, 184.)

Tapahtumassa on paljon sellaista, joka vaatii kovaa työtä, mutta mikä ei kuitenkaan saa näkyä yleisölle. Tapahtuman aikana täytyy olla valmiudessa, jos jotain yllättävää tapahtuu. Jos tapahtuman aikana tapahtuukin jotain yllätyksellistä, kannattaa se hoitaa kuntoon siten, että yleisö ei huomaa edes mitään tapahtuneen. (Iiskola-Kesonen 2004, 11.) Elektroniikka on sellaista, jonka kanssa saattaa helposti tulla yllätyksellisiä tilanteita. Ennakoimiseksi kannattaa siis varmistaa ennen tapahtumaa, että laitteita osataan käyttää ja että ne ylipäätään toimivat.

Tapahtuma on hyvä rytmittää oikein. Oikea rytmitys riippuu tapahtuman lajista eli että onko kyseessä esimerkiksi asiapitoinen, huumorillinen tai pelkästään sosiaalinen tapahtuma. Asiapitoisessa on hyvä ottaa huomioon esimerkiksi se, että vaikka olisi kuinka mielenkiintoinen luento tai puhe, noin puolitoista tuntia on maksimiaika, jonka jaksaa keskittyneesti seurata. Taukoja pitää siis pitää oikeissa kohdissa ja niitä tulee olla riittävästi. (Vallo & Häyrinen 2003, 187)

Päättäminen

Tapahtuman päättäminen on käytännössä ensin sitä, että puretaan ja siivotaan tapahtumaan liittyvät lavasteet ja sotkut. Tapahtuman päättäminen on tärkeä vaihe jatkon ja oppimisen kannalta. Jatkon kannalta otetaan kaikki oppi irti, jos aiotaan järjestää vastaavanlaisia tilaisuuksia jatkossakin. Ja vaikka tapahtuma ei olisi toistuva, voivat järjestäjät oppia siitä hyvinkin paljon.

Palautteen kerääminen on erittäin tärkeää, niin tapahtuman kävijöiltä, kuin tekijöiltäkin. Palautteet ja kaikki tiedot on hyvä dokumentoida, jotta niihin on helppo palata myöhemminkin. Yksityiskohdat tapahtumasta unohtuvat hyvin nopeasti, joten senkin takia dokumentointi on erittäin tärkeää. Etenkin jos kyseessä on toistuva tapahtuma, on tärkeää tietää, missä onnistuttiin ja missä ei. Onnistumisista ja epäonnistumisista on hyvä tehdä kehittämisideoita jatkoa varten. Koko tapahtumaa järjestänyttä ryhmää sekä yhteistyökumppaneita on hyvä muistaa kiittää. (Iiskola-Kesonen, 2004, 12.)

6 PALVELUMUOTOILUILTA RAVINTOLAIDEASSA

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus oli saada käyttäjät mukaan ideoimaan ja kehittämään Ravintolaldean iltapalveluita. Tämän johdosta järjestettiin palvelumuotoiluilta Ravintolaldeassa. Palvelumuotoiluillan tarkoituksena oli testata palvelumuotoilun menetelmiä sekä saada niiden avulla tietoa käyttäjien mielipiteistä ja haluista iltapalveluiden suhteen. Ennalta oli mietitty kohderyhmäksi Jyväskylän nuorkauppakamarilaiset, joihin otettiin yhteyttä ja he kiinnostuivat illasta. Nuorkauppakamarin yhteys henkilön kanssa sovittiin palvelumuotoiluillalle ajankohdaksi maanantai 18.10.2010.

Reilu kolme viikkoa ennen tapahtumaa, 24.9, opinnäytetyön tekijä sekä ohjaaja tapasivat nuorkauppakamarin yhteys henkilön. Yhteys henkilö halusi tietää tarkemmin palvelumuotoiluillan tarkoituksesta ja mitä siellä tulisi tapahtumaan. Hänelle annettiin opinnäytetyön tekijän suunnittelema kutsu palvelumuotoiluillasta (liite 1.). Tapaamisen jälkeen oli nuorkauppakamarilaisten oma kokoontuminen, jossa yhteys henkilö jakoi kutsun muille nuorkauppakamarilaisille. Yhteys henkilön kanssa sovittiin myös, että hän kerää osallistujien lukumäärän ja ilmoittaa sen opinnäytetyön tekijälle sähköpostitse 13.10.2010 mennessä. Maksimi-ilmoittautujamääräksi sovittiin 15, jotta ryhmäkoot eivät kasva liian suuriksi. Tarkoituksena oli saada muodostettua kolme ryhmää ja sopiva henkilömäärä yhdessä ryhmässä olisi 3 - 5.

Tapahtuman suunnittelussa auttoi Lutakko Living Labin harjoittelija Emmi Hakala tekemällä muun muassa kuvakäsikirjoituksen illalle. Kuvakäsikirjoitus sisälsi kuusi eri otosta illan ajalta. Kuvissa käytiin illan eri tilanteita läpi, kuten tervetuloivotus, tehtävien anto, tekeminen ja esittely sekä ruokailu ja yleinen illan vietto tilaisuuden lopulla. Kuvakäsikirjoituksessa otettiin huomioon myös sisustus, esimerkiksi siten, että saisiko tilaisuuteen kynttilöitä luomaan tunnelmaa. Kuvissa tuli mietittyä asiaa konkreettisemmin ja toisaalta monipuolisemmin, sillä kuviin pystyi sisällyttämään mitä tahansa asioita. Kuvia tuki niiden oheen kirjoitetut tekstit ranskalaisin viivoin. Kuvakäsikirjoitus löytyy kokonaisuudessaan opinnäytetyön liitteistä 2-6.

6.1 Tutkimusmenetelmä

Eräs opinnäytetyössään esitelty palvelumuotoilun menetelmä on card sorting. Kyseisestä menetelmästä opinnäytetyön tekijä sai ajatuksen illassa käytettävään menetelmään. Palvelumuotoilulle tyypillinen visuaalisuus haluttiin tuoda mukaan myös nuorkauppakamarilaisten palvelumuotoiluiltaan. Menetelmässä käytettiin kortteja, joista oli tehty värikkäitä ja niihin oli liimattu värillisiä kuvia tai kirjoitettu erivärisillä tusseilla sanoja. Jokaisella ryhmällä oli oman värinen kertakäyttöpöytäliina käytössään, johon he saivat koota ryhmätyönsä. Kertakäyttöpöytäliinoille sai myös kirjoittaa ja piirtää, miten halusi. Ryhmillä oli käytössään myös kaiken värisiä Post-it -lappuja sekä tusseja. Edellä mainitut perustarvikkeet olivat käytössä jokaisella ryhmällä, vain värit hieman vaihtelivat. Erilaisilla ja erivärisillä tarvikkeilla haluttiin tuoda iltaan piristystä ja niiden toivottiin herättävän mielikuvitusta tehtävän parissa. Missään nimessä ei olisi sopinut, että käytetään ideointiin pelkkää ruutupaperia ja kynää.

6.2 Menetelmä käytännössä

Aluksi ryhmiltä kysyttiin kolme pohjustavaa kysymystä, joiden oli tarkoitus ohjata ryhmiä aiheeseen sekä antaa tietenkin meille hyödyllistä tietoa. Kysymykset olivat seuraavat: mistä etsitte tietoa iltapalvelujen tarjoajista, mistä syntyy tarve järjestää iltatapahtuma yrityksessä sekä miten saavutte paikalle eli minkälainen sijainti on oleellinen. Kysymysten jälkeen siirryttiin päätehtävään eli ryhmien tuli suunnitella iltatapahtuma yritykselle. Ryhmät saivat itse määritellä tapahtuman laadun eli että

onko se esimerkiksi enemmänkin asiapainotteinen vai viihdepainotteinen ilta. Iltatapahtuman kohderyhmän tuli olla kuitenkin yritys, sillä se on asiakasryhmä, josta Ravintolaldea on kiinnostunut iltapalvelujen tarjoajana.

Ryhmiä tuli miettiä suunnittelemaansa illanviettoon viisi opinnäytetyön tekijän antamaa elementtiä, jotka olivat ruoka, juoma, palvelu, ohjelma sekä ympäristö. Nämä elementit olivat sellaisia, jotka erityisesti kiinnostavat Ravintolaldea ja näihin elementteihin kaivattaisiin kehittämisideoita. Elementtien tarkoituksena oli myös se, että ryhmät miettivät varmasti edes näitä asioita ja tapahtuman suunnittelu ei jäisi siten liian suppeaksi tai mikään oleellinen asia ei jäisi pois. Annettujen elementtien lisäksi ryhmät saivat tuki ideoida omiaankin mukaan.

Jokaisella ryhmällä oli vielä oma menetelmä työn kokoamiseen sekä esittämiseen. Yhdellä ryhmällä oli käytössään sanakortit, joissa oli esimerkiksi tunnelmaa sekä ihan konkreettisia asioita kuvaavia sanoja, kuten avara, savuttomuus, kuohuviini, terveellisyys, terassi, värikäs ja niin edelleen. Toisella ryhmällä oli käytössään kuvakortit. Kuvakorteissa oli kuvia eri tilanteista, asioista, tiloista, ruoista, esineistä ja niin edelleen. Sanoja sekä kuvia oli mukana laidasta laitaan, jotta ryhmät huomasivat sen, miten laajasti tai tarkasti he voivat ideoida iltatapahtuman. Korteilla oli myös tarkoitus herättää osallistujien mielikuvitusta. Kuvakorteissa haasteellisuutta toi se, että sama kuva ei aukene kaikille katsojille samalla tavalla. Esimerkiksi kuva kynttilästä saattaa jollekin näyttää tunnelmalliselta, kun toiselle se taas näyttää vaaralliselta palavine liekkeineen.

6.3 Illan kulku

Palvelumuotoiluita vietettiin Ravintolaldeassa maanantaina 18.10. Nuorkauppakamarin yhteyshenkilö ilmoitti osallistujamääräksi 11 henkeä. Itse tapahtumaan heitä tuli yhdeksän, joka oli hyvä määrä ryhmiä ajatellen. Kokoon saatiin kolme ryhmää, joista jokaiseen tuli kolme osallistujaa. Sukupuolijakauma osallistujien kesken oli kaksi naista ja seitsemän miestä. Jos osallistujia olisi tullut vain kahden ryhmän verran, olisi menetelmistä jätetty käyttöön sana- sekä kuvakorttiryhmä.

Ennen tilaisuuden alkua noin kello 14.00 opinnäytetyön tekijä ja Lutakko Living Labin harjoittelija Emmi Hakala apunaan projektiassistentti Saara Linna menivät valmistelemaan Ravintolaldean tiloja. Pöydille aseteltiin tarvittavat välineet tehtävää varten ja jokaiselle pöydälle vettä ja muita virvoitusjuomia, joita osallistujat saivat nauttia tehtävän teon aikana. Iltaan osallistuivat työryhmän puolesta edellä mainittujen lisäksi opinnäytetyön ohjaaja Susanna Nuijanmaa ja lehtori Kaija-Leena Kristola, joka oli havainnoimassa tilaisuudessa. Aiemmin mainittu Hakala vastasi pääosin illan dokumentoinnista. Loput työryhmään kuuluvista saapuivat paikalle noin kello 17.00, jolloin käytiin läpi koko illan ohjelma. Noin kello 17.45 saapui ensimmäinen nuorkauppakamarilainen.

Ilta alkoi kello 18.00, jolloin opinnäytetyön tekijä toivotti osallistujat tervetulleiksi ja kertoi hyvin lyhyesti itsestään ja opinnoistaan sekä siitä, miksi tällainen iltatapahtuma järjestettiin. Tämän jälkeen jokainen paikallaolija kertoi, miksi on tilaisuudessa ja kuka on. Myös osallistujat esittelivät itsensä ja sen mistä yrityksestä tulevat sekä hieman nuorkauppakamariurastaan. Osa osallistujista ei enää ole aktiivisesti mukana nuorkauppakamarissa, sillä yläikäraja 40 vuotta oli tullut vastaan. Sen sijaan he ovat nykyään nuorkauppakamarin senaattorijäseniä ja osallistuvat nuorkauppakamarin toimintaan mahdollisuuksien mukaan. Alussa osallistujilta kysyttiin, haittaisiko heitä videokuvaaminen ja valokuvaaminen illan aikana. Kerrottiin myös, että kuvat ovat tulossa vain opinnäytetöihin eivätkä julkiseen levitykseen.

Kello 18.15 Saara Linna esitteli Power point -esityksen avulla Lutakko Living Labia sekä kertoi yleisesti hieman palvelumuotoilusta näyttäen esityksensä lopuksi erään

case-esimerkin palvelumuotoilusta. Koska Lutakko Living Lab toimi opinnäytetyössä toisena toimeksiantajana sekä on yhteistyössä Idean kanssa kehittämässä Lutakon palveluita, esiteltiin illan aluksi myös sen toimintaa.

Kello 18.30 osallistujat jaettiin ryhmiin ja heille kerrottiin yhteinen tehtävän anto. Tämän jälkeen ryhmät menivät omiin tiloihinsa, ryhmä 1. ruokasaliin, ryhmä 2. piipukabinettiin ja ryhmä 3. saunakabinettiin. Vasta tiloissa jokaiselle ryhmälle näytettiin heidän menetelmänsä. Ryhmä 1:llä ei ollut sana- eikä kuvakortteja käytössä. Ryhmä 2:lla oli käytössään sanakortit ja ryhmä 3:lla kuvakortit (kuvio 7.). Kortteja ei näytetty heti, jotta ryhmät eivät pääsisi vertailemaan menetelmiä keskenään ja jotta muiden ryhmien menetelmät eivät pääsisi vaikuttamaan oman ryhmän työhön.



KUVA 5. Ryhmä 3:n menetelmän kuvakortit

Jokaiselle ryhmälle sovittiin tutor, joka auttoi ryhmän alkuun tehtävän kanssa ja oli apuna ryhmän tarvitessa neuvoja. Ryhmillä oli aikaa ryhmätöiden tekemiseen 50 mi-

nuuttia. Eräs osallistuja sanoi, että tehtävien tekoon varattu aika oli liian lyhyt. Suurimmalle osalle aika oli kuitenkin sopiva, ja he saivat ryhmätyönsä hyvin valmiiksi.

Noin 19.40 aloitettiin ryhmätöiden esittely. Kiersimme ryhmänä jokaisessa tilassa, jotta ryhmätöitä ei tarvinnut liikutella paikasta toiseen. Ryhmät esittelevät aikaansaannoksensa, teimme tarkentavia kysymyksiä, ja kysyimme mielipidettä heidän käyttämästään metodista. Osallistujat vaikuttivat motivoituneilta tekemään ryhmätyötä ja kommentoimaan muiden aikaansaannoksia.

Mukaan otettiin myös erilaisia tuoksuja: tähtianista, turvesaippuaa, vaniljatanko, kahvipapuja sekä karhunvatukan tuoksuinen nenäliina. Nämä tuoksut näytimme ryhmälle esittelyn lopuksi, jolloin he valitsivat halutessaan tuoksun omaan iltapalvelukonseptiinsa. Tuoksuilla haluttiin tehtävään moniaistillisuutta. Eräs ryhmä kaipasi jo työtä tehdessään tuoksuja, mikä oli hienoa, koska toki kävi mielessä, että osallistujille ei aukea tuoksujen idea. Näin ei kuitenkaan käynyt ja muutamat osallistujat keksivät vielä lisää tuoksuja vaihtoehtoiksi.



KUVA 6. Iltaan osallistuneet koolla Ravintolaldean ruokasalissa

Noin kello 20.35 siirryttiin ruokapöytään, jossa oli tarjolla maukkaita tapaksia sekä alkoholitonta sangriaa. Eräs osallistuja kuvaili sangriaa taivaalliseksi. Syömisen aikana osallistujat antoivat palautetta Ravintolaldeasta. Palaute oli pääosin positiivista. Eräs osallistuja on käynyt usein viettämässä pikkujouluja yrityksensä kanssa Ravintolaldeassa ja on aina ollut hyvin tyytyväinen tarjoiluun ruokaan, joka on hyvin tasalaatuista ja aina maukasta. Tilat ylipäänsä saivat kehuja tunnelmastaan ja viihtyisyydestään. Miinuksien tekivät ruokasalin puolella tiskin takana olevat, aika äänekkäästi hurisevat laitteet. Ruokailun jälkeen osallistujat alkoivat lähteä tilaisuudesta. Osa kuitenkin kävi vielä saunomassa piippusaunassa. Ilta päättyi kello 22.00.

Muutama viikko tapahtuman jälkeen opinnäytetyön tekijä lähetti nuorkauppakamarin yhteyshenkilölle sähköpostin, jossa kiitettiin mukana olosta, kerrottiin yhteistyömahdollisuuksista esimerkiksi opiskelijaprojektien merkeissä sekä mahdollisuudesta saada lisäkoulutusta palvelumuotoilusta. Sähköpostissa mainittiin yhteyshenkilönä opinnäytetyön ohjaaja Susanna Nuijanmaa.

7 IDEOITA JA KONSEPTIEHDOTUKSIA

Alkuun kysyttiin kolme tehtävään johdattelevaa kysymystä, jotka olivat: Mistä etsitte tietoa iltapalvelujen tarjoajista? Mistä syntyy tarve järjestää iltatapahtuma yrityksessä? Sekä miten saavutte paikalle eli minkälainen sijainti on oleellinen? Kysymyksiä olisi voinut painottaa enemmän, ja ne olisivat vaatineet vielä enemmän selittämistä, jotta olisi saatu monipuolisemmin vastauksia. Tiettyjä asioita kuitenkin nousi esiin. Iltapalvelun tarjoajista lähes kaikki etsivät tietoa netistä tai luottavat omiin tai tuttujen kokemuksiin, eli puskaradio on paljon käytetty tietolähde.

Tarve järjestää iltatilaus riippuu tapahtuman luonteesta. Mikäli kyseessä on yrityksen järjestämä tilaisuus esimerkiksi asiakkaille tai sidosryhmille, tarve on yleensä aika itsekäs. Yrityksellä saattaa olla tarve vaikuttaa myönteisesti, vahvistaa tai luoda uusia kontakteja tai oman toiminnan tunnettavuuden lisääminen. Halu voi olla myös ta-

voittaa tärkeitä ihmisiä, kuten poliittisia päättäjiä, virkamiehiä ja muita arvovaltaisia henkilöitä. Toisaalta tarve voi olla myös ideoida ja suunnitella yhdessä tai vaikkapa kouluttautua.

Iltatapahtumapaikalle saavutaan vaihtelevin kulkuvälinein. Oma auto on hyvin yleinen kulkuväline, joko itse ajettuna tai avecin kuljettamana. Kimppakyyti on myös mahdollinen tai esimerkiksi yhteistyökumppanilta tilattu bussikyyditys. Eräältä ryhmältä nousi idea höyryveturista eli niin sanotusta lättähatusta.

7.1 Ryhmätöiden tulokset

Ryhmätöiden purkua auttoivat Emmi Hakalan kuvaamat ryhmien esitykset. Tapah-tuman aikana ei pystynyt havainnoimaan kaikkien mielipiteitä ja sanomisia, joten videot auttoivat todella paljon. Videoista pystyi myös havainnoimaan ihmisten eleitä sekä ilmeitä, jotka kertovat hyvin paljon ihmisen ajatuksista. Ryhmien kertakäyttö-liinoille koostamat esitykset jäivät opinnäytetyön tekijälle, joten niitä pystyi myös käymään jälkikäteen läpi. Tämä oli myös erityisen tärkeää, sillä videoissa ei mainittu kaikkia asioita, joita oli kirjoitettu ryhmien esityksiin. Ryhmätöiden tulokset on esitet-ty kokonaisina seuraavissa kappaleissa.

Ryhmät suunnittelivat annetussa ajassa mieleisensä iltatapahtuman, joka oli suun-nattu yritykselle. Alussa jokaisella ryhmällä oli apunaan tutor, mutta melko hyvin ryhmät lähtivät toimimaan ilman apua. Alla on esitelty kaikkien kolmen ryhmän tuo-tokset. Ryhmissä syntyi useitakin ideoita, ja ne kaikki ovat tuotu esiin siten kuin ne on kerrottu. Jokaisella ryhmällä oli oma lähestymistapansa aiheeseen ja siihen, miten he lähtivät tekemään annettua tehtävää.

Ryhmätyöt esitellään samassa järjestyksessä kuin missä ne käytiin läpi illan aikana ja siinä järjestyksessä, miten ryhmien suunnittelema iltatapahtuma eteni. Yksi vaihtoehto olisi ollut kertoa ryhmätöiden tulokset jaoteltuna valmiiksi annettujen elementti-en, ruoka, juoma, ohjelma, palvelu sekä ympäristö, mukaan, mutta se osoittautui hieman hankalaksi. Monia asioita on vaikea jaotella pelkästään tiettyyn elementtiin. Esimerkiksi jos haluttaisiin ruoaksi karitsanpotkaa pöytään tarjoiltuna, siinä olisi sel-keästi elementti ruoka, mutta myös palvelu. Karitsanpotka on ruokalaji, ja sen tarjoi-

lutapa on pöytiin tarjoilu eikä esimerkiksi buffet. Tarjoilutapa kuuluu myös ravintolan palveluihin, joka tässä on pöytiin tarjoilu. Ryhmätöiden esittelyjen jälkeen oleva yhteenveto on kuitenkin jaoteltu näiden elementtien mukaan. Yhteenvedossa jaottelu toimii paremmin, koska ei ole kyse kokonaisesta iltatapahtumasta vaan nimenomaan ryhmätöistä nousseista ideoista ja painotuksista.

Ryhmä 1.

Ensimmäinen ryhmä lähti suunnittelemaan iltatapahtumaa kohderyhmän kautta. Ensinnäkin he keksivät sopivan kohderyhmän, minkä jälkeen he alkoivat suunnitella illanviettoa kyseiselle ryhmälle. Ryhmällä oli lopuksi kaksi selkeästi erilaista kohderyhmää sekä kokonaisuutta iltatapahtumalle. Ryhmä 1. sanoi ryhmätyön sujuneen hyvin niillä työvälineillä, mitä heillä oli ja ideoita tuli jokaiselta ryhmän jäseneltä.



KUVA 7. Ryhmä 1. työn touhussa

Kohderyhmänä näytteilleasettajat

Ensimmäisessä iltatilaisuudessa kohderyhmänä ovat messujen näytteilleasettajat, jotka järjestävät iltatilaisuuden asiakkailleen. Ravintolaldeen vieressä sijaitsee messu- ja kongressikeskus Paviljonki. Paviljongissa järjestetään erilaisia messuja ja muita tapahtumia, joiden näytteilleasettajille Ravintolaldea tarjoaa rauhallisen ja intiimin illanviettopaikan. Esimerkkyrityksenä oli Sonera, joka kutsuu tilaisuuteen ennestään tuttuja asiakkaita sekä messuasiakkaita tai muita tärkeiksi tai potentiaalisiksi kokemiin asiakkaita. Kutsut ja koordinoinnin tilaisuuteen hoitaa Idea. Ideassa yrityksen edustajat voivat rauhassa keskustella asiakkaidensa kanssa ilman kilpailijoiden tai muiden häirintää.

Illan pääteemana on viini-, viski-, konjakki- tai olut- maistelu. Mikäli kyseessä on olutmaistelu, on tarjolla oluihin sopivia saksalaisia makkaroita. Maistelussa on mukana joku asiantuntija, joka kertoo maisteltavasta juomasta tai ruoasta esimerkiksi viinissä rypälelajikkeen ja mitä makuja viinistä tulisi erottaa. Tällainen olisi hauska mielessä oppimistilanne. Mukana illassa on myös pieni orkesteri, joka soittaa teemaan sopivaa musiikkia. Jos maistellaan italialaisia viinejä, orkesteri soittaa jotain italialaista musiikkia. Iltaan kuuluu mahdollisesti myös sauna. Vaihtoehtoinen kohderyhmä tällaiselle viini-illalle on yrityksen henkilökunta.

Kohderyhmänä yrityksen järjestämä perhetilaisuus

Toinen tilaisuus on päiväaikaan lounastyyppinen tilaisuus tai alkuillasta aikavälillä 18–21.00. Tilaisuus on vakuutusalan yrityksen järjestämä tilaisuus asiakkaille ja heidän perheilleen. Yrityksistä olivat esimerkkeinä Osuuspankki ja hieman suurempi muun kuin vakuutusalan organisaatio, Keskimaa. Tilaisuuden ohjelmaan kuuluu lapsille viihdykettä, esimerkiksi taikuri, klovni, satusetä, Hilarius - hiiri tai koko perheen stand up -esitys sekä lapsille vielä leikkinurkka. Kun lapset ovat touhukkaina, aikuisille voidaan pitää esimerkiksi vakuutusessittelyjä. Ruokatarjoilu on buffet-tyyppinen, tosin lapsille on omat nakkiperuna-annokset, joissa on vielä jokin pieni yllätys. Aikuisille on tarjolla viinilasillinen ruokailun yhteydessä. Kuitenkin tämän tyyppisessä tapahtumassa

sa ei ole enempää alkoholia tarjolla, koska kyseessä on perhetapahtuma ja tapahtumaan tullaan autolla.

Perhetapahtuma kiinnosti ryhmää erityisesti sen takia, että nykypäivänä perheiden yhteinen aika on vähissä. Tällaisella tapahtumalla saisi perheenä viettää yhteistä aikaa, mutta samalla illan aikana vanhempien olisi mahdollista saada hyödyllistä tietoa, tässä tapauksessa vakuutuksista. Yksi näkökulma oli myös se, että tällaisessa tapahtumassa olisi osallistujia kerralla enemmän ja se tuottavuus illasta saattaisi olla erittäin hyvä.

Muita ryhmän ideoita

Yksi idea oli sellainen, että yritykset voisivat järjestää henkilöstön perheiden lapsille pikkujoulut Ravintolaldeassa. Siinä olisi oma konseptinsa sekä päivä- että iltatilaisuutta varten. Myös järjestöjen tai yhdistysten merkkipäivien juhlistaminen Idealla oli eräs ryhmän mieleen noussut idea.

Ryhmässä nousi paljon ajatuksia siitä, miten Ravintolaldea voisi tehdä yhteistyötä ympärillä olevien yritysten kanssa. Voisiko esimerkiksi Paviljongin rakennuksessa sijaitsevan karting-yrityksen kanssa tehdä yhteistyötä? Lutakko rajautuu suurimmaksi osaksi vesistöön ja lähellä on satama. Jyväskylällä sijaitsee vuokrattava saunalautta. Yksi ryhmä ehdotti sellaista yhteistyötä, että Ravintolaldea valmistaisi asiakkaan toiveiden mukaisesti ruoat ja toimittaisi ne pakissa lautalle ennen kuin asiakasryhmä lähtee liikkeelle. Myös mahdollisuutta vesijetteihin Jyväskylällä mietittiin.

Ryhmä esitti muutamia ideoita, joissa voisi ilmoittaa tällaisista oheispalveluista tai yhteistyökuvioista. Ravintolaldean nettisivut olivat ensimmäisenä esillä Google-markkinoinnin sekä keltaisten sivujen lisäksi. Yksi markkinointikanava edellä mainittujen lisäksi oli verkottuminen erilaisten ohjelmapalveluyritysten kanssa.

Ryhmä 1. ei ottanut tarkkaa kantaa ruokaan, mutta yleinen oletus oli se, että ruoka on maukasta ja sitä on riittävästi. Ruoka oli heidän mielestään kuitenkin erittäin oleellinen osa iltaa. Tärkeää oli myös, että ruokavaihtoehtoja olisi useampia, joista

voisi valita etukäteen illan menun. Paikallista ruokaa voisi tarjota asiakkaille, jotka tulevat Jyväskylän ulkopuolelta kokoustamaan tai viettämään iltaa RavintolaIdealla.

Ryhmä haisteli esittelyn loppuun tarjottimella olevia tuoksujia eli turvesaippuaa, vaniljatankoa, tähtianista, karhunvatukan tuoksuista nenäliinaa sekä kahvipapuja. Vaniljasta eräällä ryhmäläisellä tuli välittömästi mieleen lasten tapahtuma. Erään ryhmäläisen mielestä kahvipavut sopisivat päivätapahtumaan. Hänen mieleensä nousi myös ajatus, että jossain tapahtumassa voisi ollakin eri maiden kahvien maistelua viinimaistelun tyyppisesti.

Ryhmä 2.



KUVA 8. Ryhmä 2. suunnittelutyössä

Toisella ryhmällä oli heidän omien sanojensa mukaan hieman käynnistysvaikeuksia. Lopulta aikataulutuksen suunnittelu auttoi ryhmää alkuun tehtävän teossa.

Ryhmä suunnitteli nuorkauppakamarilaisten ideointi-illan, joka alkaa kello 17.30.

Osallistujat otetaan lämpimästi vastaan jo ulko-ovella, jossa tunnelmaa on luomassa

myös ulkotulet. Koko Ravintolaldea on koristeltu teemaan sopivasti, kesäaikaan elementteinä on koivun oksia ja taustalla soi musiikki. Heti illan alkuun on tarjolla kahvia sekä teetä paikallisten alkupalatyyppeiden tapaksien kera.

Illan kantava teema on ruokailu. Ruokana ovat erilaiset tapakset ja niitä on tarjolla koko illan. Tarjolla olevat tapakset ovat helppoa syötävää, sillä niitä syödään seisaaltaan. Ideana on, että tapakset eivät rajoitu vain perinteisiin syötäviin, vaan niitä on tarjolla monipuolisesti. Osa haetaan itse noutopöydästä ja osa tarjoillaan asiakkaille, tosin sillä tavoin, että se ei häiritse läsnäolijoita. Ruokaa on tarjolla heti tapahtuman alussa, sillä suurin osa osallistujista tulee suoraan töistä ja heillä on varmasti jo nälkä. Jos ihminen on kovin nälkäinen, alkaa keskittymiskyky kärsiä. Ihmiset myös lähtevät usein tilaisuuksista pois heti ruokailun jälkeen, jolloin ilta tavallaan katkeaa osan lähtiessä pois. Mikäli ruokailu on pelkästään tiettyyn kellon aikaan, syntyy ruokailutilanteesta epämiellyttävä ”ryysis”. Tällöin lautaselle otetaan ruokaa enemmän kuin jaksaa syödä, paikaksi jää pieni pöydän kulma ja sitten vielä jos sattuu tarvittava ruokailuväline unohtumaan, alkaa kiukuttaa. Joskus ruoka kerätään liian aikaisin pois, jolloin ei ehdi maistaa kaikkia haluamiaan ruokia. Tähän eräs ryhmän ulkopuolinen henkilö ehdotti, että ruokailun yhteydessä olisi hyvä ilmoittaa aika, milloin ruokat korjataan pois.

Kello 18.00 illan ohjelmaosuus alkaa esittäytymisellä. Koko iltaan halutaan tekemisen meininkiä ja mukavaa toimintaa. Varsinainen ohjelma alkaa kello 18.30 ryhmiin jakautumisella. Ryhmien nimet ovat teeman mukaiset: Vihta, laude, olut ja niin edelleen. Nämä nimet ovat kerrottu jo kutsussa ja jokainen on voinut valita ryhmänsä sen perusteella. Jokaisen osallistujan täytyy tuoda mukanaan jotain ryhmän teemaan sopivaa. Tarjolla on yksi annos alkoholia, sillä se rentouttaa ja herkistää suunniteltuun.

Varsinainen ruokailu alkaa kello 19.30, jota ennen jokainen ryhmä on esitellyt oman työnsä. Tilassa on kynttilöitä sekä kukkia luomassa tunnelmaa. Ruokailun jälkeen kello 20.15 on stand up tai vastaavanlainen lyhyt esitys, jolla päätetään virallinen osuus ja aloitetaan vapaamuotoisempi illan vietto. Kello 20.30 alkaa saunominen, taukotiiloissa on musiikkia ja juomatarjoilu pelaa. Lopettamisaikaa ei ole päätetty etukäteen

vaan henkilökunta katsoo paikan sulkemisen tilanteen mukaan. Illan päättyessä osallistujille ei anneta perinteisiä pyyhe- tai laudeliinoja, vaan ryhmän uuden innovaation, kaljakuulan. Kahvakuula on tällä hetkellä trendilaji ja kaljakuula on siitä kehitelty versio. Kaljakuula on ulkonäöltään kuin kahvakuula, mutta sen sisällä on olutta.

Ryhmä valitsi heidän iltatapahtuman tuoksukseen turvesaippuan. Tarjottimen ulkopuolelta he keksivät oman tuoksun, koivunlehden, joka sopii illan teemaan. Sanakorteista ryhmä otti mukaan: paikallisuuden yhdistettynä tapaksiin, siiderin, oluen, viinin sekä sanan drinkki. Muita sanoja oli sauna, tuoksu, stand up, live-musiikki sekä musiikki. Ensimmäiset sanat viittasivat ruokaan ja juomaan, toiset sanat viestivät tunnelmasta sekä ohjelmasta. Ryhmä keksi yhdistää kaksi sanaa, joista tuli uusi termi ”boheemisiisteys”. Tällä ryhmä tarkoitti sitä, että tilan tulee olla siisti, mutta ei kuitenkaan liian steriili. Eräs ryhmän jäsen mietti loppuun kommentin siitä, että olisi hyvä keksiä, miten lähellä sijaitsevan matkakeskuksen käyttäjät saisi Ravintolaldean asiakkaisiksi.

Ryhmän ulkopuolelta eräältä osallistujalta tuli idea saunamenusta. Saunamenussa olisi lueteltuna esineitä, joista asiakas voi valita haluamansa saunailtaansa. Valittavia esineitä on esimerkiksi, vihta sekä vasta, saunatuoksut, joita voisi olla useampaa vaihtoehtoa, saunamyssyt ja mitä Ravintolaldealla on tarjota.

Ryhmä 3.

Kolmas ryhmä alkoi suunnitella tapahtumaa järjestyksessä tehtävän antoa seuraten. Eräs ryhmän jäsen kertoi sen tuntuvan kaikkein omimmalta, sillä kyseisellä tavalla he olivat annetun ajan puitteissa mahdollisimman tehokkaita tehtävän teossa. Ryhmä oli lähtenyt suunnittelemaan tilaisuutta nimenomaan Ravintolaldealle, vaikka tehtävän annossa kerrottiin, että iltatapahtumaa ei ole pakko suunnitella kyseisiin tiloihin.

Ryhmä päätti, että heidän yritys on iso teollisuusalan yritys Jyväskylässä, jonka päätuote on raakavalmistustuotteet. Kyseisen alan yritys voisi järjestää tiimi-iltoja, asiakastilaisuuksia, sidosryhmäiltoja, tuotelanseerauksia, koulutustilaisuuksia sekä yrityksen

omia juhlia. Ryhmä mietti kutsun tärkeyttä listaamalla asioita, miksi kutsu on tärkeä ja millainen sen tulisi olla. Yrityksen kutsumat vieraat ovat tärkeitä vieraita, poliittisia päättäjiä, virkamiehiä ja niin edelleen. He saavat kutsuja moneen paikkaan, joten kutsun pitää olla mielenkiinnon herättävä sekä tarpeeksi henkilökohtainen, jotta tulee olo, että juuri minut on kutsuttu tilaisuuteen. Kiinnostavuuden ja houkuttelevan formaatin lisäksi kutsun tulee olla selkeän informatiivinen. Kutsussa tulisi olla esimerkiksi tieto siitä, miten tilaisuuteen ilmoittaudutaan.



KUVA 9. Ryhmä 3. viimeistelee vauhdikkaasti työtään.

Teollisuusalan yritys järjestää iltatapahtuman, jonka luonne on sidosryhmäilta. Iltatapahtuman kutsussa on mukana illan menu, koska tapahtuma on ruokapainotteinen. Tapahtuma järjestetään lokakuuisena torstai-iltana, jolloin ihmisiltä yleensä löytyy parhaiten aikaa. Yritys tuo itse omat raakavalmisteet tilaisuuteen, joista valmistetaan

illan ruoat. Viinien maahantuojalta saadaan tilaisuuteen viinit, joita he esittelevät ja maistattelevat tarjoten iltaan koulutuksellista sisältöä. Myös palvelu hoidetaan pääosin yrityksen puolesta. Tällä halutaan varmistaa vieraiden viihtyminen sekä antaa yrityksen tuotteille kasvot. Nämä henkilöt ovat sellaisia, jotka ovat yhteydessä asiakasiin ja pitävät huolta yhteistyöstä.

Vieraat otetaan lämpimästi vastaan ja toivotetaan tervetulleeksi ilman alkumaljoja. Iltaan kuuluu rastit, joista jokaisella on tarjolla yrityksen uutuustuotteita, osassa rasteja on myös sokkotestausta. Koko illan ajan joku toimii havainnoijana ja kirjaa vieraiden antamia palautteita. Täten heidän itse ei tarvitse kirjoittaa niitä. Ryhmä koki, että palautteen kirjoittaminen on joskus hieman työlästä, joten tällä tavoin se on vieraille helpompaa. Illan aikana taustalla on live-musiikkia trubaduurin tai jonkin trion esittämänä.

Vaikka illan aikana maistellaan ruokia, on ruokailu kuitenkin yksi ohjelmanumero. Paikat on plaseerattu ja jokaisella vieraalla on nimikyltit, koska tilaisuus on tärkeä ja jokainen halutaan huomioida. Tapahtuman ajankohta on lokakuussa, joten myös ruoka on sen mukainen. Alkuruokana on suppilovahverokeittoa annosteltuna espresson tapaisesti sherryvaahdon kera. Pääruokaan kuuluu lampaanviulu viikunarosmariinipedillä, paahdettua paprikaa sekä lohkoprunoita. Oman show'n tarjoaa Ravintolaldean kokki leikkaamalla sekä annostelemalla näyttävästi lampaanviulun vieraille. Ruokaan liittyen tarjolla on uusiseelantilaisia viinejä sekä alkoholittomana versiona kotoista koivunmahlajuomaa.

Tilassa on esillä yrityksen mainosmateriaalia, kuten tyylikkäitä roll-upeja. Ravintolaldean viihtyisissä tiloissa käytetään koristeina kynttilöitä sekä erinäisiä luonnon materiaaleja, kuten kiviä. Tunnelma tilaisuudessa on hyvin rento ja vieraiden halutaan tuntevan itsensä tärkeäksi.

Ravintolaldean puolelta yritys haluaa, että jokaisessa palveluketjun osassa on huomioitu ihminen. Pisteillä tarkoitetaan esimerkiksi wc-tiloja ja niiden varustelua, tupakointipaikkaa sekä baaritiskiä. Jokaisen osan tulee olla mietittynä jokaista yksityiskohtaa myöten. Ennen tilaisuutta yritys haluaa tavata Ravintolaldean puolelta jokaisen

iltaan osallistuvan. Kaikkien halutaan tietävän roolinsa illan aikana, sillä kyseessä on yritykselle erittäin tärkeä tilaisuus, jonka halutaan onnistuvan. Suunnittelutyö tehdään oikeiden henkilöiden kesken eli ruoasta sovitaan kokin kanssa, tilakoristelusta taas salivastaavan kanssa ja niin edelleen. Tilaisuus tarjoaa Ravintolaldealle uusia kontakteja iltaan osallistuvista henkilöistä.

Ryhmä valitsi iltaansa tuoksun tarjottimen ulkopuolelta. Heidän valintansa oli rosmariini eli yrtit, jotka selkeästi sopivat tarjottavaan ruokaan. Ryhmäläiset kokivat, että illan tunnelman miettimistä auttoivat kuvakortit. Ryhmäläiset ottivat esimerkiksi kaksi erilaista tunnelmakuva ja valitsivat niistä kortin, joka vastasi heidän illan tunnelmaansa. Kuvakorteissa oli jonkin verran tunnelmaan, palveluun, sisustuselementteihin viittaavia kuvia.

Mitä ilta voisi maksaa?

Ryhmätöiden esittelyn lopuksi kysimme aina, että mitä tällainen ilta voisi maksaa. Halusimme esittää kysymyksen vasta loppuun, jotta se ei rajoittaisi osallistujien suunnittelua. Jokaisen ryhmän mielestä hintaa oli vaikea määritellä. Ja mikään ryhmistä ei ollut miettinyt sitä iltapalvelua suunnitellessa, mikä oli hyvä, sillä rahan ajattelu olisi luultavasti rajoittanut osallistujien ideoimista. Ryhmät olivat samaa mieltä myös siitä, että hinta riippuu hieman kohderyhmästä. Ensimmäinen ryhmä sanoi hinnaksi 100€ per henkilö, jos kyseessä on esimerkiksi yksi heidän suunnittelemansa iltatapahtuman kohderyhmä, vakuutusyhtiö. Toinen ryhmä totesi, että hinta saisi olla halvempi, koska heidän suunnittelemansa iltatapahtuma oli suunnattu nuorkauppakamarille ja he ovat järjestö eli osallistujat maksavat osallistumisensa itse. Kolmas ryhmä arvioi hinnaksi 80€ per henkilö, sillä heidän iltatapahtumansa ruoat tuotaisiin yrityksen puolesta. Hinta kattaisi siten tilat, henkilökunnan, palvelut sekä tilojen järjestäminen asiakkaan toiveiden mukaan.

7.2 Yhteenveto ryhmätöiden ideoista

Yhteenvedossa on käytetty tehtävänantoon määriteltyjä elementtejä, jotka ovat *ympäristö, ruoka, juoma, ohjelma* sekä *palvelu*. Analysoinnissa nämä elementit nostettiin pääotsikoiksi paperille. Otsikoita tuli analysointivaiheessa muutama lisää, kuten kohderyhmä, tapahtuman luonne sekä ympäristöön linkitetty sana tunnelma. Nämä olivat sellaisia aihealueita, jotka olivat mukana jokaisen ryhmän ideoimassa tapahtumassa ja täten nousivat selkeästi töistä esiin. Elementtien alle koottiin Post-it-lapuille irrallisia, otsikkoon liittyviä, sanoja ryhmien ideoista ja ajatuksista. Tällainen teemoittelu auttoi asioiden ja sanojen erittelyssä. Teemoittelu auttoi myös siinä, että kaikki ideat tuli huomioiduiksi. Seuraavassa on nostettu esiin ideoita, jotka selkeästi painoutuivat illan aikana.

Ympäristö

Ympäristöön liittyy selkeästi tapahtumapaikan tunnelma, ja sillä on erittäin suuri merkitys. Tapahtuman luonne määrittelee pitkälti tapahtuman tunnelman, mutta näistä ryhmätöistä nousivat tunnelmaa kuvaamaan erityisesti sanat lämmin sekä vastaanottavainen. Toisaalta haluttiin myös rentoutta. Rentouteen tosin vaikuttaa suuresti myös paikalla olevat ihmiset. Lämpimään tunnelmaan kuuluivat muun muassa ulkotulet sekä kynttilät. Tunnelman luoja toimii myös musiikki, useasti mainittiin live-musiikki, jonkin duon, trubaduurin tai muun esiintyjän toimesta.

Tilojen suhteen toivottiin viihtyisyyttä. Muutamassa ryhmätyössä nousi selkeästi esiin siisteyden tärkeys huomioituna kuitenkin se, että liian siistiä tai steriiliä ei tarvitse olla. Iltatapahtuman teema toivottiin saatavan myös tilaan eli että sinne tuotaisiin esimerkiksi teemaan sopivia sisustuselementtejä. Toivottiin myös, että jokaisessa palvelupolun kontaktipisteessä tulisi olla huomioitu ihminen eli käyttäjä. Kontaktipisteitä on esimerkiksi wc-tilat sekä baaritiski.

Ruoka

Tapahtuman luonne määrittelee pitkälti kaikki iltaan kuuluvat elementit. Jos kyseessä on lapsillekin suunnattu tapahtuma, buffet-tyyppinen ruokailu kuului olevan hyvä vaihtoehto. Jos taas ruokailusta halutaan näyttävä, voidaan mukaan ottaa esimerkiksi kokki leikkaamaan lihaa. Se on kuitenkin selvä, että ruokailu on erittäin tärkeä osa iltaa ja sen tulee olla kohdallaan. Kuten eräässä mainoksessakin sanotaan ”Hyvä ruoka, parempi mieli”. Suurin osa paikallaolijoista ihastui erästä ryhmätyöstä nousseen ajatukseen, että tapahtumassa olisi sekä suolaista että makeaa ruokaa tarjolla koko tilaisuuden ajan Itsenäisyyspäivän tanssien tyyliin. Osallistujat saivat siten syödä koko tilaisuuden ajan mitä haluavat ja milloin haluavat. Eikä siitä tulisi itsensä niin suurta ohjelmanumeroa, vaan ruokailu tukisi illan kulkua.

Juoma

Juomia ei nostettu ryhmätöissä kovin usein esille. Jos kyseessä on perheille suunnattu tapahtuma tai sellainen, mihin yleensä tullaan autolla, riittää yksi viinilasillinen ruoan kanssa. Eräässä ryhmätyössä perusteltiin alkoholiannoksen tarjoilun alkuvaiheessa siten, että se herkistää osallistujat suunnitteluun sekä auttaa rentoutumaan. Yksi ryhmä ehdotti alkoholittomaksi juomavaihtoehdoksi hieman erikoisempaa vaihtoehtoa, koivunmahlajuomaa.

Ohjelma

Ohjelmallisuutta haluttiin mukaan jokaisessa ryhmätyössä. Kohderyhmästä riippuen se oli lapsille klovnesiintymistä tai eri tuotteiden maistelemista asiantuntijan avulla. Tällaista asiantuntijan tuomaa koulutuksellisuutta korostettiin lähes jokaisessa ryhmätyössä. Viihde liittyi vahvasti tapahtumiin, mutta selkeästi haluttiin, että tapahtumilla on jokin virallinenkin osuus. Joko se oli uutuustuotteiden esittelyä, ideointipalaveria, yrityksen palveluiden esittelyä tai viihteellisempää viinien maistelua asiantuntijan johdolla. Mikään ryhmistä ei toivonut esimerkiksi liikunnallista ohjelmaa.

Palvelu

Palveluntarjoajan puolelta odotettiin, että palveluhenkilöstö on tapahtuman kulusta tietoinen ja kaikki ovat sitoutuneet siihen. Myös sitä odotettiin, että palvelua ostava yritys voi nähdä etukäteen kaikki tapahtumaan osallistuvat työntekijät. Ryhmätöistä nousseissa keskusteluissa toivomusta oli myös siitä, että yksi henkilö toimii yhteyshenkilönä ja mahdollisesti joku hänen sijaisenaan, jos pääyhteyshenkilö sairastuu.

Palvelun odotettiin olevan ammattitaitoista ja asiantuntevaa.

Palveluissa haluttiin olevan myös valinnanvaraa ja vaihtoehtoja. Valinnanvaraa tulisi olla ruokien suhteen. Asiakkaat saisivat valita tilaisuuden ja mieltymyksien mukaan sopivan ruoan tilaisuuteensa. Lisäksi heitettiin idea saunamenusta, jossa asiakkaalla olisi valittavissa tuotteet tai asiat, mitä haluaa saunailtaansa mukaan.

Kohderyhmä sekä yritysysteistyö

Tehtävänanto oli keksiä iltatapahtuma yritykselle. Sen mukaisesti jokaisella ryhmällä oli kohderyhmänä yritys tai tapahtuman järjestäjänä oli yritys. Erään tapahtuman kohderyhmänä olivat yrityksen asiakkaat ja heidän perheet. Perheiden aika on nykyään vähissä ja kiireisillä bisnesmiehillä tai – naisilla saattaa olla tarjolla kaikenlaisia illanviettoja monena iltana viikossa, puhumattakaan työreissuista ja muista työhön tai harrastuksiin liittyvistä koulutuksista. Toinen samanhenkinen iltatapahtuma oli yrityksen järjestämät pikkujoulut henkilökunnan lapsille. Tässäkin ideana oli se, että perheet saisivat viettää yhteistä aikaa. Ryhmätöiden esittelyn jälkeen osallistujilta tuli idea markkinoida Ravintolaldea esimerkiksi Lutakon asukkaille perhetapahtumien viettopaikkana etenkin viikonloppu-aikaan. Näin Idealla saataisiin tapahtumia viikonlopuille ja perheiden ei tarvitsisi viettää juhlia kotonaan. Tällaisia paikkoja kerrottiin olevan harvassa Lutakon alueella ja muutenkin Jyväskylässä. Muutoin kohderyhmäyrityksiä esiintyi ryhmätöissä laidasta laitaan. Tästä voisi päätellä sen, että Ravintolaldea on sellainen paikka, jossa yritys kuin yritys voisi pitää tilaisuuksiaan. Tapahtuma voi olla myös luonteeltaan lähes minkä tyyppinen tahansa pikkujouluista sidosryhmä- sekä ideointi-iltaan.

Usea osallistuja mainitsi ryhmätöissään Ravintolaldean sekä etenkin Lutakon alueen yritysten mahdollisen yhteistyön. Tällä hetkellä yhteistyötä ei juuri ole ja sitä ihmeteltiin kovasti, sillä monen mielestä edellytyksiä olisi. Mahdollisiksi yhteistyökumppaneiksi mainittiin muun muassa Paviljongin messuvieraat, saunalautta sekä Jyväskylän Karting center, joka sijaitsee Paviljongin yhteydessä. Yhteistyötä tehdessä Ravintolaldean tunnettuus lisääntyisi varmasti ja Idealla olisi tarjota asiakkaille erilaisia oheispalveluita, esimerkiksi karting-ajelua ennen siirtymistä ruokailemaan ja saunaan Ravintolaldealle.

7.3. Palvelumuotoiluillan menetelmät

Yhdellä ryhmällä oli käytössään sanakortit, toisella ryhmällä kuvakortit ja kolmannella ryhmällä pelkät perustarvikkeet, jotka annettiin myös muille ryhmille. Jokaisella ryhmällä oli keskenään hieman erilaiset menetelmät, joiden tarkoitus oli inspiroida ryhmäläisiä ideoinnissa. Tarkoitus oli myös, että menetelmiä voisi verrata keskenään, että miten ne toimivat. Käytännössä ryhmät ottivat joitain kortteja mukaan, mutta nekin he valitsivat aika lailla tehtävän loppupuolella. Menetelmä ei käynyt siis ihan halutulla tavalla toteen. Menetelmää olisi pitänyt pohjustaa enemmän ja kertoa siitä, mitä menetelmällä haetaan. Ryhmät kirjoittivat suurimman osan suunnitellusta iltatapahtumasta kertakäyttöliinalle, eikä esimerkiksi koostanut sitä pääosin korteista, kuten oli ajateltu. Suunnittelun tukemisessa kortit kuitenkin toimivat.

Ryhmä 1:llä ei ollut lainkaan kortteja apuna. He suunnittelivat tapahtuman Mind map-muotoon. Ryhmä 2. lähti suunnittelemaan aikataulun mukaan, kun ryhmä 3. eteni kysymysten mukaan. Jokainen ryhmä teki tehtävän selvästikin siten, mikä tuntuu itselle omimmalta tekniikalta. Ryhmät ottivat kuitenkin kortteja mukaan tukemaan heidän valintojaan ja saattoivat ne auttaa myös ideoinnissa. Esimerkiksi sanakortti-ryhmällä illan menu oli tapakset, joita tarjoiltiin pitkin iltaa, heillä oli valittuna sanakorteista sana tapas. Tapakseen oli liitetty myös sana paikallisuus, joka liittyi siihen, että ryhmällä oli alkupaloina paikallisia tapaksia. Kaikki sanat, jotka ryhmä oli valinnut, olivat sellaisia, mitkä kuuluivat heidän suunnittelemaansa iltaan, kuten juomat, mitä tarjoiltiin, sauna sekä muut heidän iltaansa kuuluneet osat. Ryhmä saattoi siis

saada sanoista ideoita, mutta toki sanakorteista saattoi sattumalta löytyä sellaisia sanoja, jotka liittyivät heidän suunnittelemaan iltaan.

Ryhmä 3. eli kuvakorttiryhmä käytti annettuja kortteja selkeyttämään heidän iltatapahtumaansa. Tämä auttoi siinä, että kaikille ryhmäläisille muodostui selkeä kuva iltatapahtumasta, jonka he suunnittelivat. Ryhmäläisten lisäksi myös ulkopuolisille saatiin tapahtuman tunnelma välitettyä hyvin kuvien avulla.

Menetelmien arviointi keskenään oli haastavaa, sillä kyseessä oli myös opinnäytetyön tekijälle uusi menetelmä. Jos vertailee menetelmien visuaalisuutta, niin selkeästi kuvakorttiryhmällä oli kaikista näyttävin ryhmätyö. Sanakorttiryhmällä oli seuraavaksi eniten väriä työssään. Ryhmällä 1. taas lopputulos visuaalisesti oli aika väritön, sillä siinä oli käytetty yhden väristä tussia kertakäyttöpöytäliinalla. Sisällöltään ryhmätöitä taas on vaikea arvioida, sillä ne ovat kaikki erilaisia ja kaikista nousi hienoja ideoita ja erilaisia näkökulmia. Ryhmätöiden erilaisuuteen vaikuttaa välineiden lisäksi suurelta osin ryhmäläiset ja heidän persoonansa sekä tyyli tehdä töitä. Heidän kokemuksensa sekä tietoperustansa esimerkiksi palvelumuotoilusta tuo myös oman lisänsä töihin.

7.4 Palautetta ja kehitettävää

Jokaisessa tapahtumassa tai työssä löytyy aina kehittämiskohtia. Niin tässäkin. Palautetta tuli iltatapahtumaan osallistuneilta, enemmän kehittämiskohtia huomasi kuitenkin opinnäytetyön tekijä itse. Työryhmän mielestä ilta meni suunnitelmien mukaan. Aikataulutus, jonka opinnäytetyön tekijä oli etukäteen tehnyt, onnistui hyvin. Hieman suunniteltua enemmän aikaa meni ryhmätöiden tekemiseen, mutta kyse ei ollut kuin 5-10 minuutista. Ryhmät olivat aktiivisesti mukana ja kommentoivat muiden esityksiä. He vaikuttivat kiinnostuneilta tehtävää kohtaan. Maukas ruoka sekä ”jumalainen sangria” kruunasivat saunan kanssa illan. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekijä sekä muu opinnäytetyöryhmä oli tyytyväinen iltaan. Kuitenkaan ei voi sivuuttaa asioita, joita olisi voinut tehdä toisin tai mikä illasta jäi puuttumaan. Tällaisia asioita esitetään seuraavissa kappaleissa.

Palautetta illasta

Moni osallistuja kertoi tulleen iltaan mielenkiinnon vuoksi ja sen takia, että palvelumuotoilu on heille uusi käsite ja siihen olisi mielenkiintoista tutustua lähemmin. Eräs osallistuja sanoi, että alkuun olisi kaivattu enemmän johdantoa aiheeseen eli enemmän tietoa palvelumuotoilusta sekä itse tehtävästä. Etukäteen järjestelyporukka oli miettinyt, että illan aikana ei esitellä palvelumuotoilua kovin laajasti, jotta illasta ei tule liian luentomaista. Tätä kuitenkin olisi haluttu lisää. Yksi vaihtoehto tuli vasta myöhemmin mieleen. Kutsun yhteydessä olisi voinut lähettää pienen tietoisikun palvelumuotoilusta, jotta jo siinä vaiheessa osallistujat olisivat saaneet tuntumaa palvelumuotoiluun. Tai vaihtoehtoisesti lähettää tietopaketti vain heille, jotka ilmoittautuivat palvelumuotoiluiltaan.

Yksi osallistuja ryhmästä 3. eli kuvakorttiryhmästä sanoi, että tehtäviin annettu aika 50 minuuttia oli liian lyhyt, varsinkin kun kyseessä oli uusi menetelmä. Tehtävien ohjeistus kerrottiin yleisesti ja se oli kirjoitettu vielä fläppipapereille jokaisen ryhmän pöydälle. Ryhmäläisen mielestä paras tapa olisi ollut lyödä kuvakortit heti pöytään ja sanoa, että tehkää ja suunnitelkaa näistä iltatapahtuma. Lyhyessä ajassa turvautuu itselle tuttuun menetelmään eli esimerkiksi tällä ryhmällä se oli lähteä etenemään järjestelmällisesti tehtävänannon mukaisesti. Muutama ulkopuolinen henkilö, jotka ovat olleet mukana useissa työpajoissa, sanoivat ennen tilaisuutta, että tehtävien tekoon kannattaa antaa aikaa mielellään 25-30 minuuttia, maksimissaan 45 minuuttia. Tuossa ajassa ehtisi tekemään ryhmätyön ja lopetus olisi oikeassa kohtaa ennen kuin ideointi alkaa käydä laimeaksi. Toista mieltä olivat kuitenkin iltaan osallistunut henkilö.

Kehitettävää iltatapahtumassa

Illan alkuun olisi ollut hyvä kierrättää lista, johon osallistujat olisivat saaneet kirjoittaa nimensä sekä sähköpostiosoitteensa. Näin osallistujiin olisi voinut ottaa yhteyttä tapahtuman jälkeen, esimerkiksi kysymällä illasta palautetta. Eräälle pöydälle jätettiin kertakäyttöpöytäliina, johon osallistujat olisivat saaneet kirjoittaa palautetta illasta

sekä kehittämisideoita Ravintolaldealle. Tarkoituksena oli, että opinnäytetyön tekijä sekä muut iltaan osallistuneet järjestäjät olisivat lähteneet pois ryhmätöiden esittelyjen jälkeen ja nuorkauppakamarilaiset olisivat saaneet jäädä keskenään viettämään loppuilltaa. Tällöin liina olisi jäänyt pöydälle ja he olisivat saaneet keskustella keskenään sekä kirjoittaa mielipiteitään liinalle.

Nuorkauppakamarin yhteyshenkilö kuitenkin pyysi järjestäjäryhmää jäämään heidän kanssaan syömään sekä viettämään iltaa, ja suurin osa sitten jäikin. Palautepöytäliina jäi tällöin kuitenkin hieman sivuun, sillä palautetta ja etenkin kehittämisideoita annettiin suoraan ruokapöydän äärellä. Pöydällä oli myös kulho, johon saattoi halutessaan jättää käyntikorttinsa, mikäli oli kiinnostunut meneillään olevasta opinnäytetyöstä sekä Ravintolaldeasta. Muutammat henkilöt jättivätkin käyntikorttejaan.

Illassa olisi ollut hyvä olla mukana joku Ravintolaldean edustaja, joka olisi antanut ravintolalle kasvot ja voinut vastata osallistujien kysymyksiin. Samalla hän olisi kuulut asiakkailta suoraan palautetta ja kehittämisideoita. Ajankohta iltatilaisuudelle oli kuitenkin hieman huono, maanantai 18.10 oli syyslomaviikolla, jolloin restonomipalveluiden päälliköllä sekä Ravintolaldean vuoropäällikkö olivat lomalla.

Ajankohta oli osallistujillekin hieman huono. Palautetta tuli siitä, että monet haluavat alkuvuodesta keskittyä enemmän työasioihin ja kyseessä tosiaan oli syyslomaviikko. Päivämäärä oli kuitenkin hieman hankala sovittaa kaikkien aikataulujen kesken, joten päivä 18.10 oli lähestulkoon ainoa mahdollisuus, joka saatiin sopimaan kaikkien aika-tilaan. Iltaan saatiin kuitenkin sopiva osallistujamäärä, joten sen puoleen ajankohta ei kuitenkaan vaikuttanut liiaksi. Ja ajankohta sovittiin kuitenkin nuorkauppakamarin yhteyshenkilön kanssa yhdessä, eikä kyseessä ollut opinnäytetyön tekijän itse tekemä päätös.

Kehitettävää menetelmässä

Kuva- sekä sanakorttimenetelmiä testattiin ennen iltatapahtumaa. Menetelmää testasivat Saara Linna sekä Lutakko Living Labin työharjoittelija Manar Ameli. Testauk-

sen tarkoituksena oli kerrata tehtävän anto sekä kokeilla löytyykö korteista hyviä kuvia sekä sanoja, joista pystyy kokoamaan mieleisen iltatapahtuman. Testaus onnistui hyvin ja Saara sekä Manar saivat koottua korttien avulla mieleisen iltatapahtuman.

Molemmat tuntevat palvelumuotoilua aika hyvin ja heillä on kokemusta erilaisista aiheeseen liittyvistä työpajoista. Täten mietittiinkin, että ovatko he liian sisällä aiheessa, että pitäisikö menetelmää testata jollain täysin ulkopuolisella. Iltatapahtuman ja kommenttien perusteella olisi ehdottomasti kannattanut testata menetelmää jollain ulkopuolisella, jotta tehtävän anto olisi hioutunut vielä tarkemmaksi sekä selkeämmäksi ja menetelmän tavoitteet olisi saavutettu paremmin. Saara tiesi menetelmästä aika paljon ennen testausta, mutta Manarille tehtävä oli täysin uusi.

8 POHDINTA

Opinnäytetyö tehtiin Ravintolaldealle, ja tavoitteena oli saada selville palvelumuotoilun menetelmien avulla käyttäjien haluja sekä mieltymyksiä iltapalveluiden suhteen. Toiveena oli myös saada ideoita uusia konsepteja varten. Ravintolaldeassa on tarjota viihtyisät sekä idylliset tilat historiallisessa Schaumanin tehtaassa. Ruokaa on kehitetty tasalaatuisiksi ja maukkaaksi, palvelua ystävälliseksi. Kehitystä kaivattiin Ravintolaldean iltapalvelupuolelle.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin palvelumuotoilun menetelmää. Palvelumuotoilulla on tarjota monenlaisia menetelmiä, ja niitä voi keksiä soveltaen myös itse. Sääntönä kuitenkin on se, että käyttäjä otetaan mukaan suunnitteluun. Opinnäytetyössä käyttäjät saatiin mukaan järjestämällä valitulle kohderyhmälle, eli Jyväskylän nuorkauppakamarilaisille, iltailaisuus Ravintolaldeassa. Illan aikana nuorkauppakamarilaiset suunnittelivat ryhmissä iltatapahtuman, joka oli suunnattu yritykselle. Vaikka tehtävän anto oli tietyllä tapaa hieman rajaava, nousi sieltä kuitenkin esiin asiakkaiden mielipiteitä sekä erilaisia näkökulmia.

Perinteinen vaihtoehto olisi ollut tehdä kohderyhmälle haastattelu tai jonkinlainen kyselylomake. Näillä keinoin olisi varmasti saanut hyviä vastauksia. Tapa, jota käytettiin opinnäytetyössä erosi perinteisistä menetelmistä. Tehtävänä oli suunnitella iltatapahtuma, jolloin he varmasti miettivät omia mieltymyksiään tarkemmin, vähintään annettujen viiden elementin verran. Ryhmät joutuivat siis miettimään koko iltatapahtumapaketin tiloista ja tunnelmista ruokaan saakka. Lisänä olivat vielä tuoksut, jotka he halutessaan liittivät omiin ryhmittöihinsä.

Ennen palvelumuotoiluun opinnäytetyön tekijä oli yhteydessä nuorkauppakamarin yhteyshenkilöön joitain kertoja. Yhteydenpitoon nuorkauppakamarilaisten yhteyshenkilön kanssa kuului useampia soittoja, muutama sähköposti sekä tapaaminen ennen itse tapahtumaa. Eniten aikaa meni siihen, että saatiin sovittua sellainen ajankohta palvelumuotoiluillalle, joka sopi sekä nuorkauppakamarilaisten että Ravintolaldealan aikatauluihin. Ravintolaldealan puolesta tuli ottaa huomioon muut kokoukset sekä tilavaraukset. Nuorkauppakamarilaisilla taas on tapahtumia tai kamari-illoja lähes parin viikon välein, joten pyrittiin löytämään sellainen ajankohta, jolloin ei tulisi kovin montaa tapahtumaa lyhyelle aikavälille. Yhteydenpitoa käytiin myös opinnäytetyöryhmän kesken esimerkiksi palvelumuotoiluillan ajankohdasta: milloin olisi hyvä ajankohta palvelumuotoiluillalle ja koska kukakin pääsisi osallistumaan tapahtumaan.

Tutkimusmenetelmä oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, sillä otos oli pieni ja se keskittyy enemmän mielipiteiden laatuun kuin määrään. Palvelumuotoilun menetelmät ovat lähes poikkeuksetta laadullisia tutkimuksia. Laadullinen tutkimusmenetelmä on persoonallista ja siitä pyritään saamaan syvällisempää tietoa. Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa taas pyritään yleensä kasvottomuuteen ja vastaukset saattavat jäädä hyvin pinnallisiksi. (Pitkäranta, 2010, 13- 16.) Persoonallinen sekä tarkempi tieto ovat tälle tutkimukselle tärkeitä. Nuorkauppakamarilaiset, jotka osallistuivat iltatilaisuuteen, ovat olemassa olevia tai potentiaalisia Ravintolaldealan asiakkaita. Mielipiteitä ja tietoa tuli siis oikeilta henkilöiltä.

Osallistujat suunnittelivat iltapalvelun Ravintolaldealan tiloissa, joka saattoi osaltaan vaikuttaa ryhmätöiden tuloksiin. Osallistujat näkivät Ravintolaldealan tilat ja kokivat niiden toimivuuden sekä mahdollisuudet. Tilaisuudessa kerrottiin mielipiteitä rehelli-

sesti ja avoimesti. Osallistujat ymmärsivät, että tilaisuudessa haetaan kehittämisideoita Ravintolaldealle, jolloin avoimuus kaiken suhteen on erittäin suotavaa. Tällaista kokemusta olisi ollut vaikea välittää kvantitatiiviseen tutkimukseen vastaaville. Esimerkiksi määrälliseen kyselyyn sähköpostitse vastannut ei tietäisi, tai tuntisi, Ravintolaldean tiloja samalla tavoin kuin iltaan osallistuneet. Tällöin vastauksissa voisi olla paljon sellaista, mikä ei sovi Ravintolaldean tiloihin ja olisi osaksi hyödytöntäkin tietoa. Toisaalta tällainen anonyymikysely olisi saattanut tuoda erilaista tietoa.

Osallistujat olivat eri yritysten edustajia, ja heillä on sekä työn että nuorkauppakamarin toiminnan kautta kokemuksia erilaisista iltatapahtumista sekä -tilaisuuksista. Kokemuksia on varmasti tullut erilaisista kokouspaikoista, palveluntarjoajista, tiloista, laitteista ja kaikesta, mikä kuuluu iltatapahtumiin. Nuorkauppakamarilaiset olivat siis oivallinen ryhmä ideoimaan uusia iltapalveluita Ravintolaldealle. Eräs osallistuja oli järjestänyt monenlaisia tapahtumia, joten kokemusta siltäkin puolelta löytyi. Järjestelypuolen kokemuksesta voi toki olla haittaakin, sillä silloin tietää realiteetit varsin hyvin ja sen, mitä kaikkea järjestämiseen kuuluu ja mitä täytyy ottaa huomioon. Tämä saattoi rajoittaa ideoijan mielikuvitusta. Järjestämispuolen kokemusta omannut osallistuja koki, että ilman hänen taustaansa hän ei varmaan olisi osannut tehdä annettua tehtävää.

Palvelumuotoiluillasta nousseita ideoita pystyy hyödyntämään suunniteltaessa uusia konsepteja Ravintolaldealle. Eräs ryhmä otti tietämättään esille palvelumuotoilun yhden perusajatuksista. Ryhmä 3. toivoi, että palveluntarjoaja on huomionnut tiloissaan ihmisen eli käyttäjän. Teoriaosuudessa mainittu palvelupolku pitää sisällään tilojen ja yrityksen kaikki kontaktipisteet sekä palvelutuokiot. Tällaisen palvelupolun luominen auttaa nimenomaan huomioimaan jokaisen tilan ja tilanteen käyttäjän näkökulmasta.

Ravintolaldean kannalta on tärkeä miettiä lähiyritysten kanssa tehtävää yhteistyötä ja sen mahdollisuuksia. Potentiaalisia kohderyhmiä on vaikka kuinka paljon. Pelkästään Lutakon alueelta löytyy useita erilaisia yritysasiakkaita ja toki alueella on myös asukkaat, joille voisi tarjota Ravintolaldean kahviopalveluiden lisäksi myös kokoustiloja esimerkiksi sukujuhlia tai syntymäpäiviä varten. Yrityksille voisi kehitellä jonkinlais-

ta muunneltavaa teemailtaa. Kahden ryhmän työ koostui ruoan ympärille, voisiko siis jonkun teeman kietoa ruoan ympärille tarjoamalla esimerkiksi uusia makuja tai tuotteita yhteistyönä jonkin yrityksen kanssa? Tällaisissa teemailloissa tai asiantuntijatehtävissä pystyisi käyttämään apuna tai suunnittelijoina Jyväskylän ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijoita. Ruokapalvelujen opiskelijoilla on esimerkiksi tuoretta ammattituntemusta erilaisista viineistä ja matkailualan opiskelijoilta tietämys ohjelmapalvelujen tuottamisesta.

Saunamenu-idea Ravintolaldeaa voisi käyttää hyödyksi esimerkiksi ravintolan nettisivuilla. Saunamenusta asiakas voisi valita asiat, joita hän haluaa Ravintolaldeassa järjestettävään saunailtaan. Saunamenun lisäksi voisi olla valikko muistakin Ravintolaldean palveluista, joista asiakas voisi valita haluamansa asiat tiloista ohjelmaan sekä tarjottavaan ruokaan. Tämä vastaisi asiakkaan tarpeeseen ja haluan saada valita eri vaihtoehtojen välillä. Tällä hetkellä Ravintolaldealla on nettisivut Jyväskylän ammattikorkeakoulun sivuilla. Parempi vaihtoehto olisi, että ravintolalla olisi kokonaan omat nettisivut. Markkinoinninkin kannalta kiinnostavat ja informatiiviset nettisivut sekä helppo löydettävyys on olennaista.

Jokainen palvelumuotoiluiltaan osallistunut ryhmä ideoi iltatapahtuman. Ensimmäinen ryhmä keksi jopa kolme erilaista kohderyhmää ja kolme erilaista tilaisuutta. Suunnitellut iltatapahtumat ovat jo itsessään valmiita konsepteja, mutta niistä saa kyllä hyvin yksittäisiä ideoitakin. Osallistujien kiinnostus sekä halu iltapalveluita kohtaan nousivat ryhmätöiden kautta esiin. Ravintolaldean henkilökunta voi poimia kaikista ideoista heidän tarpeilleen sopivimmat. Mahdollisuus olisi käyttää myös valmiita konsepteja, mutta suosittelisin kokoamaan parhaista ideoista toimivan kokonaisuuden kohderyhmän tarpeet huomioon ottaen.

Opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää myös muut yritykset, sillä työstä nousee esille käyttäjien tämän hetkiset kiinnostukset iltapalveluja kohtaan. Käytettyä menetelmää voi soveltaen käyttää muissakin tutkimuksissa. Opinnäytetyön kehitysajat ovat hyvin tärkeitä, sillä niitä voi hyödyntää jatkossa samankaltaisissa tapahtumissa tai esimerkiksi uusien menetelmien käytössä.

LÄHTEET

Allen J. 2009. Event planning. Mississauga, Ontario: John Wiley & Sons Canada.

Blinnikka P. & Kuha M. 2004. Ideasta kokoukseksi. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Card sorting: a definitive guide. 2010. Viitattu 1.11.2010. www.boxesandarrows.com, methods, Card sorting.

Flickr. Viitattu 16.9.2010. www.flickr.com. Search: IDEO method cards, from andy-bardill.

IDEO-tiimin metodikortit. 2002. Ideo Method Cards.

Iiskola-Kesonen H. 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtuman järjestäjälle. Suomen Liikunta ja Urheilu ry.

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu.

Koivisto, M. 2009 Frameworks for Structuring Services and Customer Experiences teoksessa Miettinen, S. & Koivisto, M. 2009. Designing services with innovative methods. Helsinki: Otava.

Koivisto, M. 2010a. Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi ja metodit. 1.Ymmärtäminen -koulutusmateriaali.

Koivisto, M. 2010b. Palvelumuotoilun suunnitteluprosessi ja metodit. 2. Kiteyttäminen –koulutusmateriaali.

Moritz, S. 2005. Service design. London.

Muotoilu muutoksessa: juomalaseista innovaatioihin. Viitattu 24.7.2010. www.tem.fi/. Uutiskirje 4.2.2010.

Palvelumuotoilu.fi. Viitattu 25.7.2010. www.palvelumuotoilu.fi. Sanastot ja metodit, palvelutuokio.

Pitkäranta. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Rautiainen M. & Siiskonen M. 2002. Kokous- ja kongressipalvelut. Helsinki: Restamark.

Ravintolaldea. 2010. Viitattu 15.11.2010. www.jamk.fi, Palvelu yleisölle, Ravintolaldea.

Saffer D. 2007. Designing for interactions : creating smart applications and clever devices. Berkeley: New Riders.

Suojala S. 2010. Ravintola Idean vuoropäällikkö. Keskustelu 2.7.2010. Jyväskylä.

Sustainable everyday videos. Viitattu 24.8.2010. www.sustainable-everyday.net. Scenarios, Sustainable everyday videos.

Tapahtuman järjestäminen. 2010. Viitattu 1.11.2010. www.slidefinder.net, tapahtuman järjestäminen, Turun Yliopiston Ylioppilaskunnan koulutus.

Tassi R. 2009. Storyboard. Viitattu 24.8.2010. www.servicedesigntools.org. Tools, Storyboard.

Touch-points. Viitattu 24.7.2010. www.servicedesign.org. Select term, touch-points.

Vallo H. & Häyrynen E. 2003. Tapahtuma on tilaisuus, opas onnistuneen tapahtuman järjestämiseen. Helsinki: Tietosanoma Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kutsu palvelumuotoiluun

Muotoillaan iltapalveluita uusiksi Ravintolaldeassa!

**RAVINTOLA
IDEA**

Tervetuloa viettämään idearikasta iltaa oppien uutta ja nauttien Ravintolaldean palveluista. Tutustumme palvelumuotoiluun, joka on suhteellisen uusi käsite vielä Suomessa. Yritykset voivat käyttää sitä muun muassa uusien palvelujen innovoimiseen sekä nykyisten palvelujen kehittämiseen. Palvelumuotoilussa tärkeintä on saada käyttäjät mukaan kehittämistyöhön ja suunnitteluun.

Siispä kutsunkin Teidät, innovatiiviset nuorkauppakamarilaiset, mukaan kehittämään Ravintolaldeaa. Pääsette kokeilemaan erilaisia palvelumuotoilun menetelmiä, joilla haemme uusia ideoita Ravintolaldean iltapalveluihin.

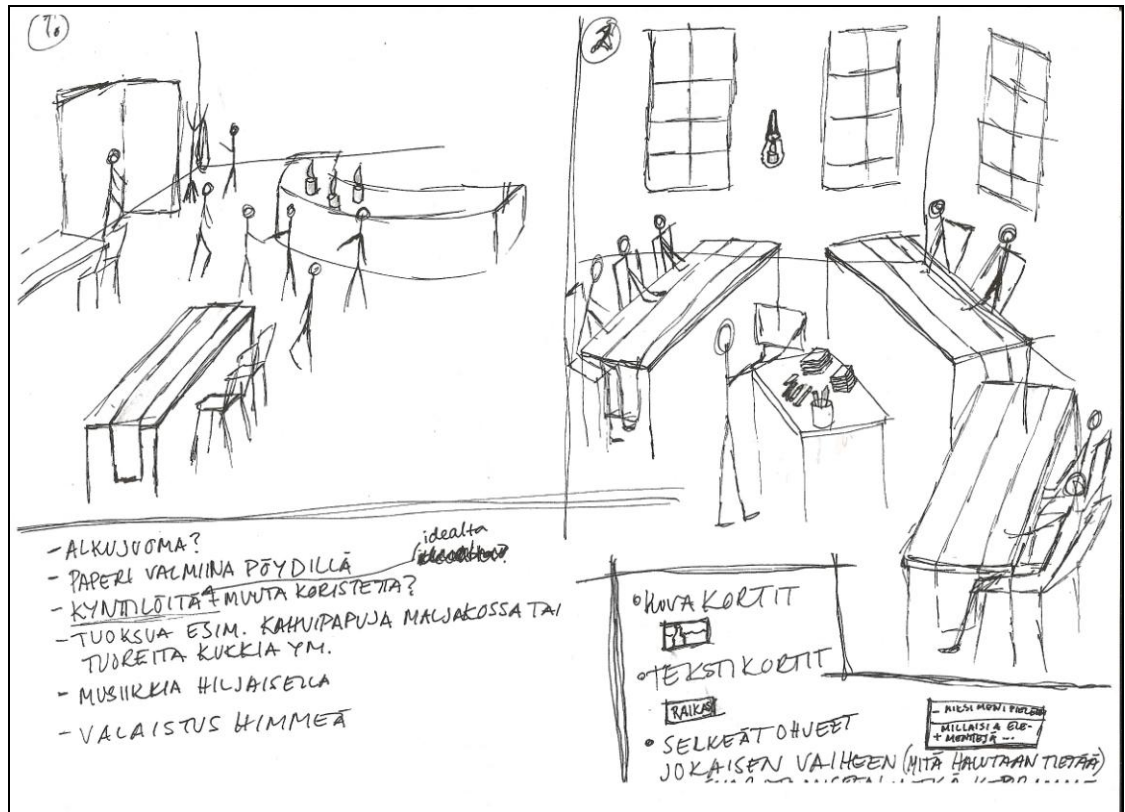
Iltaa vietämme Ravintolaldeassa Lutakossa maanantaina 18.10.2010 kello 18.00. Aloitamme tutustumalla palvelumuotoiluun työpajan muodossa, jonka jälkeen tarjolla on maittavaa iltapalaa sekä saunomista idyllisessä piippusaunassa. Iltaa voi viettää kello 23.00 saakka.

Ystävällisesti toivotan Teidät mukaan,

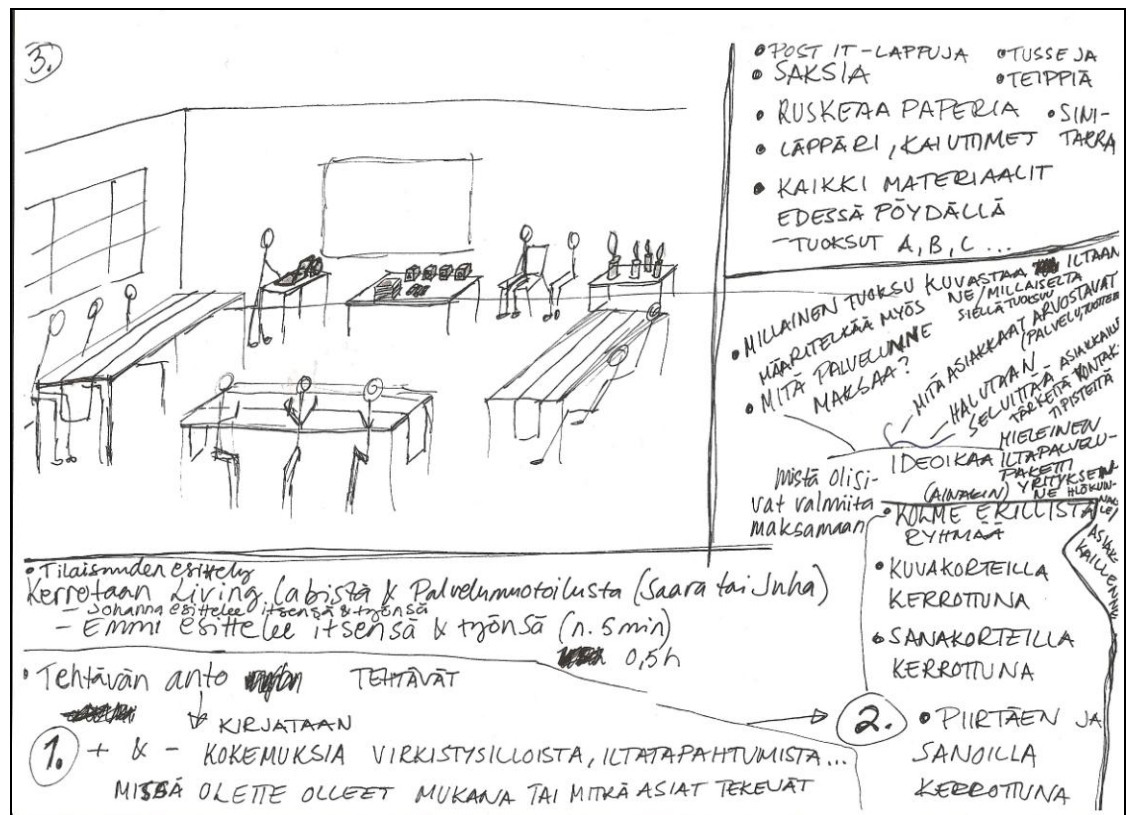
Johanna Salmela
johanna.salmela.mpa@jamk.fi
045- 312 0610



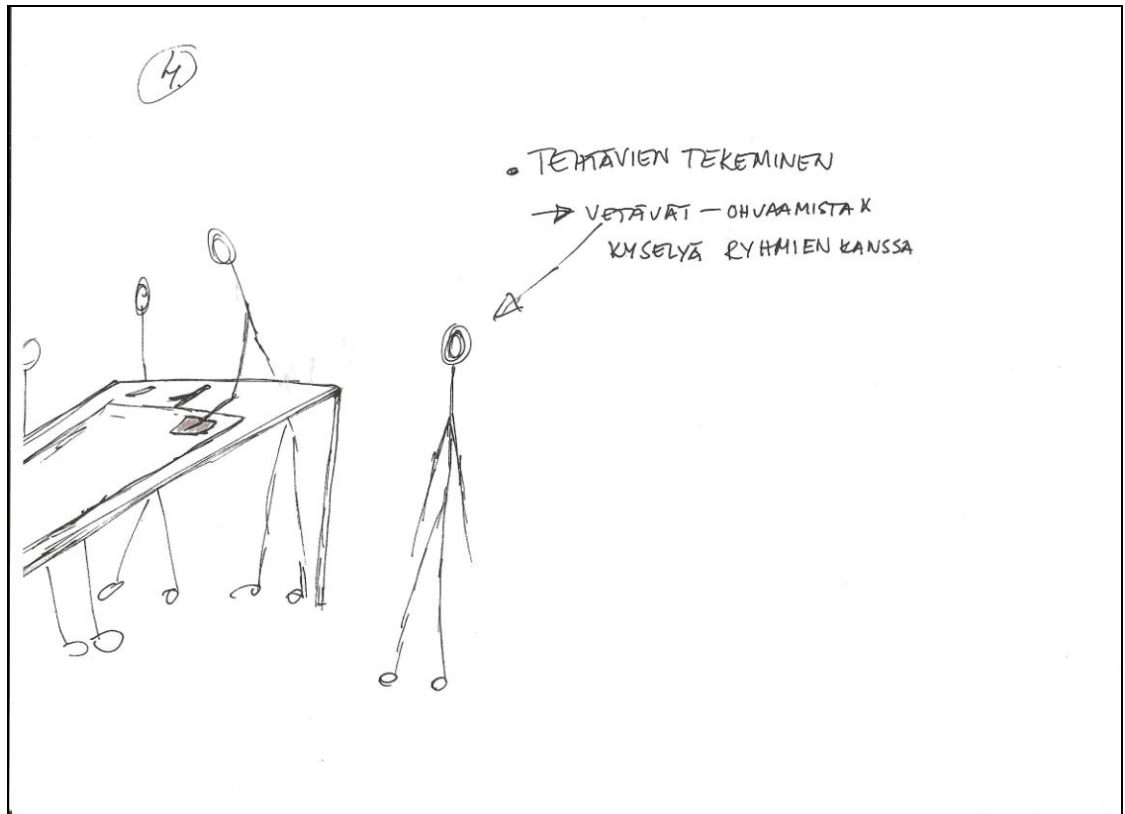
Liite 2. Kuvakäsikirjan kuva 1/5 tekijä Emmi Hakala



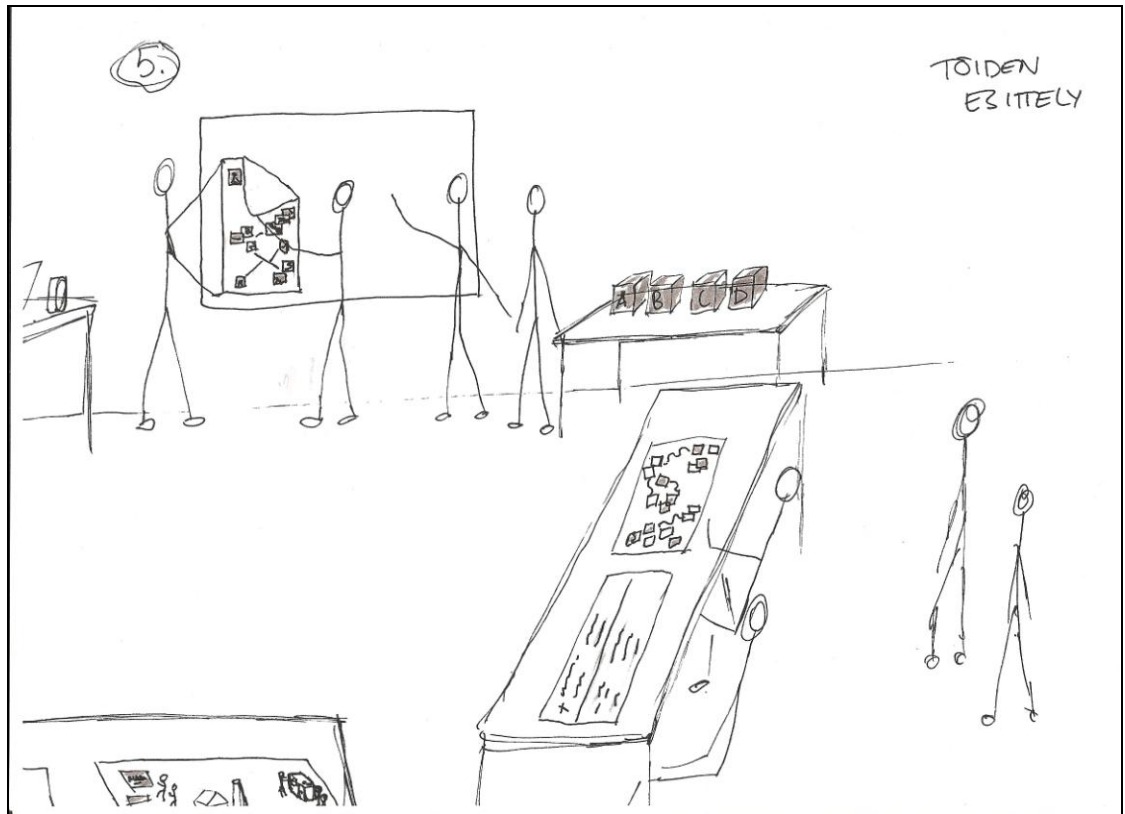
Liite 3. Kuvakäsikirjan kuva 2/5 tekijä Emmi Hakala



Liite 4. Kuvakäsikirjan kuva 3/5 tekijä Emmi Hakala



Liite 5. Kuvakäsikirjan kuva 4/5 tekijä Emmi Hakala



Liite 6. Kuvakäsikirjan kuva 5/5 tekijä Emmi Hakala



Liite 7. Tilaisuuden järjestämisen prosessikuvaus

Maaliskuussa aihe esiteltiin opinnäytetyön tekijälle ja silloin pidettiin opinnäytetyöryhmän kanssa palaveria. Yhdessä niistä mainitaan, että sopiva kohderyhmä voisi olla nuorkauppakamari

20.8.2010 palaverissa päätetään, että pyydetään nuorkauppakamaria iltatapahtumaan osallistujiksi. Iltatapahtuman ajankohdaksi päädyimme ehdottamaan päivää 3.11.2010.

Viikolla 35 Sähköpostittelua opinnäytetyötiimin kanssa siitä, että nuorkauppakamarilaiset ovat kiinnostuneita tulemaan. Opinnäytetyöohjaajalta kyselen vielä vinkkejä siihen, kun soitan nuorkauppakamarin yhteyshenkilölle.

7.9.2010 soitto yhteyshenkilölle, tarkoituksen kertoa tapahtumasta ja sen ajankohdasta sekä kysyä heidän kiinnostustaan tulla tapahtumaan. Yhteyshenkilöä ei kuitenkaan saa kiinni.

8.9.2010 soitto yhteyshenkilölle ja ehdotus iltatapahtumasta ajankohtana 3.11.2010. Päivämäärä ei sovi nuorkauppakamarin aikatauluun. Yhteyshenkilö ehdottaa päiviä 7.10. sekä 26.11.2010.

8.9.2010 sähköpostia muulle ryhmälle ehdotetuista päivistä, tarkistus Ravintolaldean vuoropäälliköltä. Ravintolaldealle ei sovi 23.11, koska silloin pikkujoulusesonki ja päivä 7.10 on varattu jo. Ehdotetaan Ravintolaldealle sopivaa päivää 6.10.2010.

14.9.2010 kaikilta saatu vastaus ehdotettuihin päivämääriin.

14.9.2010 soitto yhteyshenkilölle ja ehdotus päivästä 6.10.2010. Päivä ei kuitenkaan sovi, sillä nuorkauppakamari on jo lyönyt lukkoon päivän 7.10. Yhteyshenkilö ehdottaa viikkoa 42, jolloin tapahtuman voisi järjestää.

14.9.2010 eteenpäin kysytään Ravintolaldean viikkos 42, joka näyttää vapaalta. Muullekkin opinnäytetyötiimille viikko sopii, tosin kyse on syyslomaviikosta.

15.9.2010 soitto yhteyshenkilölle, mutta häntä ei saa kiinni.

16.9.2010 soitto yhteyshenkilölle, joka pyytää soittamaan seuraavana päivänä.

17.9.2010 soitto yhteyshenkilölle, jolloin saadaan lyötyä lukkoon iltatapahtuman päivämääräksi maanantai 18.10.2010 viikolla 42. Samalla sovitaan, että palaveerataan 24.9.2010, jolloin tarkoitus puhua illan tapahtumasta ja tarkoituksesta.

23.9.2010 soitto yhteyshenkilölle ja kysymys 24.9 palaverin paikasta.

24.9.2010 tapaaminen nuorkauppakamarin yhteyshenkilön kanssa, mukana myös opinnäytetyöohjaaja. Tapaamisen yhteydessä annetaan tapahtuman kutsut, joita yhteyshenkilö jakaa muille nuorkauppakamarilaisille.

27.9.2010 kutsun lähettäminen sähköpostitse nuorkauppakamarin yhteyshenkilölle.

27.9.2010 Yksi ilmoittautuminen tulee minulle suoraan sähköpostiini.

13.10.2010 sähköpostin ja myöhemmin tekstiviestin lähettäminen yhteyshenkilölle muistutuksena ilmoittautumisista.

13.10.2010 yksi osallistuja lähettää ilmoittautumisen suoraan minulle.

14.10.2010 Yhteyshenkilö ilmoittaa osallistujamäärän, joka on 11 osallistujaa, joista kaksi on lähettänyt ilmoittautumisen suoraan minulle.

18.10.2010 Itse tapahtuma.

3.11.2010 sähköpostia nuorkauppakamarin yhteyshenkilölle, jossa kiitettiin osallistumisesta sekä kerrottiin yhteistyömahdollisuuksista ammattikorkeakoulun tutkimus ja kehityspuolen sekä Lutakko Living Labin kanssa.